



**Serviço Nacional
de Aprendizagem
Industrial – SENAI**

**Departamento Regional
de São Paulo**

**Faculdade de Tecnologia
SENAI Anchieta**

***RELATÓRIO DE
AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL
2009***

São Paulo, março de 2010



SUMÁRIO

I	Dados da Instituição	5
II	Considerações iniciais	7
II.1	Sobre o Relatório e o Processo de Trabalho	7
II.2	Sobre o SENAI	10
II.3	Sobre a Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta	13
II.4	Sobre o Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial	14
II.5	Sobre a Avaliação Institucional no SENAI/SP	15
III	Desenvolvimento	17
III.1	Dimensão 1: A missão e o plano de desenvolvimento institucional	17
III.2	Dimensão 2: A política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas formas de operacionalização, incluídos os procedimentos para estímulo à produção acadêmica, as bolsas de pesquisa, de monitoria e demais modalidades	21
III.3	Dimensão 3: A responsabilidade social da instituição, considerada especialmente no que se refere à sua contribuição em relação à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural	23
III.4	Dimensão 4: A comunicação com a sociedade	27
III.5	Dimensão 5: As políticas de pessoal, as carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho	37
III.6	Dimensão 6: Organização e gestão da instituição, especialmente o funcionamento e representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação com a mantenedora, e a participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios	43
III.7	Dimensão 7: Infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação	47
III.8	Dimensão 8: Planejamento e avaliação, especialmente os processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional	57
III.9	Dimensão 9: Políticas de atendimento aos estudantes	63
III.10	Dimensão 10: Sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior	67
IV	Considerações finais	71

I – Dados da Instituição

Nome da Instituição de Ensino Superior (IES): Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta.

Código da IES: 4817.

Caracterização da IES: Instituição privada, sem fins lucrativos.

Natureza: Faculdade.

Município: São Paulo.

Estado: São Paulo.

Composição da Comissão Própria de Avaliação (CPA):

Nome	CPF	Segmento que representa
Augusto Lins de Albuquerque Neto	042.608.408-10	Corpo Técnico-administrativo (Coordenador da CPA)
Newton Luders Marchi	692.084.258-00	Corpo Técnico-administrativo
Marcilio Manzan	100.642.928-00	Corpo Técnico-administrativo
Elias Felipe de Carvalho	051.928.848-10	Corpo Docente
André Taidji Nakao	400.201.448-73	Corpo Discente
Silas Henrique Almeida Anchieta	050.243.108-37	Sociedade Civil Organizada

Período de mandato da CPA: Bienal, de 01 de julho de 2009 a 30 de junho de 2011.

Ato de designação da CPA: Comunicado Interno Nº 010/2009.

II – Considerações iniciais

II.1 – Sobre o Relatório e o Processo de Trabalho

Este Relatório é a consolidação do processo de autoavaliação institucional da Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta. Como resultado de um processo, ele é uma construção coletiva. Seu começo coincide com a própria concepção da Faculdade, que já embutia a proposta de um processo de avaliação institucional. Sua conclusão, como documento formal, dá-se com os debates e ajustes finais da Comissão Própria de Avaliação (CPA). Sua finalidade, contudo, é integrar-se ao movimento vivo da Faculdade que se constrói a cada dia.

O processo de autoavaliação responde ao Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), instituído pela Lei n.º 10.861, de 14 de abril de 2004. O Artigo 3º desta Lei estabelece um prisma através do qual pelo menos dez *dimensões* obrigatórias devem ser visualizadas, para a avaliação das instituições de ensino superior. Por outro lado, a Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES) publicou, ainda em 2004, as “Orientações gerais para o roteiro da autoavaliação das instituições”. As Orientações definem, para cada *dimensão* do SINAES, os tópicos que devem integrar os processos de avaliação interna de todas as instituições e os tópicos optativos, além de, naturalmente, dispor sobre as linhas gerais conceituais e organizativas do processo de avaliação.

Assim sendo, o processo de autoavaliação da Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta, para o ano 2009, fundamentou-se em um projeto específico para o período, inspirado nas Orientações da CONAES. Este projeto, o primeiro da Faculdade que viveu, em 2009, o seu momento de implantação efetiva, com o início da 1ª Turma do Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial, no 2º semestre, estabeleceu etapas e subetapas, de acordo com o cronograma reproduzido a seguir.

Etapa	Subetapa	Prazo
Preparação	Constituição da CPA	Set/2009
	Elaboração do projeto de avaliação	Set/2009
	Sensibilização	Dez/2009
Desenvolvimento	Coleta de dados e informações	Fev/2010
	Análise dos dados e informações	Fev/2010
	Emissão de relatórios parciais	Fev/2010
Consolidação	Elaboração do relatório	Mar/2010
	Divulgação	Mar/2010
	Balanco crítico	Mar/2010

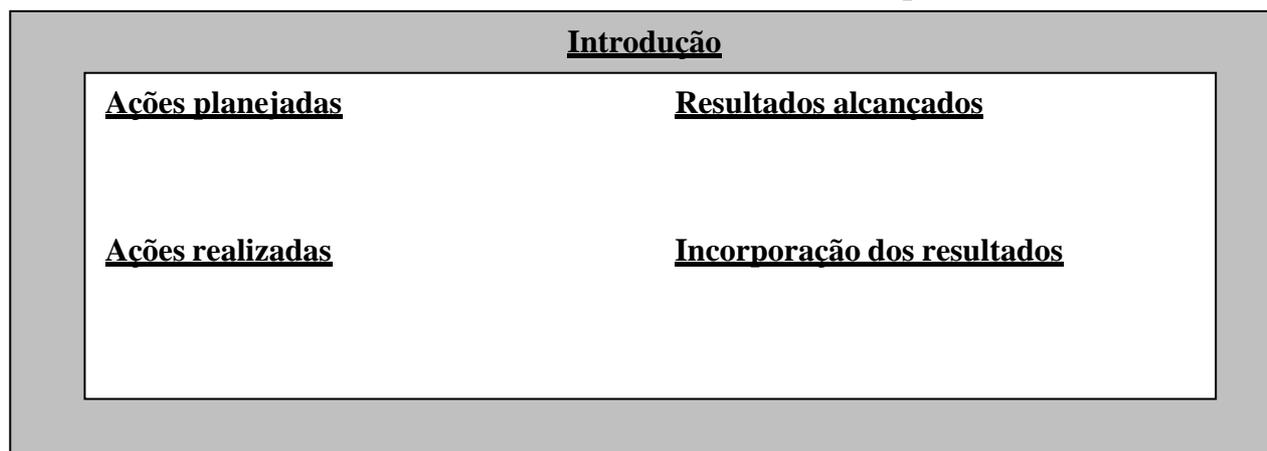
No desenvolvimento dos trabalhos, contou-se com a colaboração de membros da CPA, e de outros docentes e profissionais técnico-administrativos da Faculdade. Na etapa de *Desenvolvimento*, dividimos o trabalho pelos setores da Instituição, de modo a obter contribuições intermediárias. Estas deram origem a um *texto para discussão* consolidado, que foi objeto de reflexão e geração de apreciações enriquecedoras, em diversos grupos da comunidade escolar, culminando na subetapa de *Elaboração do relatório*, sob a coordenação da CPA. Esta forma de trabalho, intencionalmente planejada para envolver diversos responsáveis em ações concretas no percurso do processo, além de instrutiva, semeou a consciência da autoavaliação (forma superior de avaliação), para todo o coletivo da Faculdade.

No ano seguinte ao da publicação das Orientações, a CONAES aprovou um documento elaborado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), denominado “Sugestão de roteiro do relatório de autoavaliação”.

A estrutura deste Relatório está baseada na Sugestão de roteiro aprovada pela CONAES, que dá origem, dentre outros aspectos, em cada *dimensão*, às ações planejadas e realizadas, aos resultados alcançados e sua forma de incorporação ao planejamento da gestão acadêmico-administrativa. Assim, o desenvolvimento do Relatório foi organizado por *dimensão*, perfazendo um bloco com dez partes. Em cada uma delas, um *quadro* da *dimensão* é composto por meio de narrativas, descrições e análise. Para melhor definir o *contorno* do quadro da *dimensão*, a entrada começa por uma *introdução*, conforme ilustrado na figura a seguir.

A conexão estabelecida com as Orientações da CONAES, no tocante às dimensões da avaliação institucional, é definida pelo conteúdo da *dimensão*, isto é, por todo o *quadro* composto e sua *moldura*. O leitor observará que os tópicos obrigatórios, chamados de “Núcleo básico e comum” nas Orientações, foram contemplados; o “Núcleo de temas optativos” das Orientações, com os tópicos não obrigatórios, da mesma forma recebeu a abordagem apropriada, considerando tudo o que era possível contemplar no período em avaliação, que representa apenas a etapa de implantação efetiva da Faculdade, com o início da 1ª Turma. Assim, a *introdução*, as *ações planejadas* e *realizadas*, os *resultados* e *suas formas de incorporação* contêm a abordagem das potencialidades e fragilidades, de que faz referência a Sugestão da CONAES e, ao mesmo tempo, estão se reportando aos tópicos obrigatórios e optativos.

Núcleo básico e comum e Núcleo de temas optativos



O SENAI de São Paulo baseia todo o seu processo de avaliação institucional em programas que repousam em princípios institucionais, e abrangem todas as *dimensões* propostas pelo SINAES. Dentre esses programas, o mais referenciado neste Relatório é o de certificação da qualidade da educação profissional, estruturado pela *International Organization for Standardization (ISO)*. Na abordagem das *dimensões*, o Relatório frequentemente faz referência aos procedimentos que fazem parte da nossa gestão dos processos de educação profissional, com base na norma ISO 9001 e numa tabela que integra o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da Faculdade. Esta tabela faz um cotejamento entre as *dimensões* e os processos internos. Dessa maneira, a leitura permite identificar a quais procedimentos internos se reporta a abordagem de uma *dimensão*.

Como se vê, a construção do Relatório situou-se entre os marcos de múltiplos referenciais, externos e internos. O desafio foi o de produzir um documento cujo texto representasse a harmonização dos diversos referenciais no cotidiano da Faculdade. A opção por um texto fluido, dentro de cada *dimensão*, sem mais divisões intencionalmente criadas, tem a ver com a concepção que a Faculdade faz do Relatório. A Faculdade almeja que este Documento seja uma ferramenta a mais para o seu processo de construção institucional e, para tanto, ele precisa ser lido, discutido e entendido por um

número razoável de pessoas – alunos, docentes, outros funcionários e outras pessoas da sociedade civil. Daí que, quanto mais ele mostrar fluidez e coerência interna, mais perto de nos ajudar ele estará.

II.2 – Sobre o SENAI

O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) é uma agência educacional criada e mantida pela indústria onde duas grandes linhas de ação coexistem e se harmonizam:

- a primeira, caracterizada pela atenção com o jovem, considerado como educando e o SENAI como agência de educação,
- e, a segunda, caracterizada pela preocupação em desenvolver recursos humanos para a indústria, atuando o SENAI como agência de treinamento.

A peculiaridade do SENAI foi e continua sendo o estreito relacionamento com a indústria, paralelo a uma total autonomia em relação ao Poder Público.

A interação SENAI-indústria baseia-se em dois princípios: participação e delegação. De um lado, o empresariado, presente em todos os níveis do Sistema, encontra espaço para propor diretrizes e manifestar necessidades emergentes; de outro lado, compete ao SENAI traçar os caminhos e definir as formas adequadas de atendimento.

Órgãos Administrativos

Ao **Departamento Nacional** competem a coordenação da política e das diretrizes determinadas pelo Conselho Nacional, a assistência técnica aos Departamentos Regionais e a representação jurídica da Instituição. Aos Departamentos Regionais estão reservadas todas as decisões relativas à ação no respectivo Estado, desde a seleção e planejamento das linhas de atendimento a serem oferecidas, até a implantação de escolas e unidades operacionais.

Os **Departamentos Regionais** têm uma diretoria regional, cujo titular é nomeado pelo presidente do Conselho Nacional, mediante entendimento com o presidente do Conselho Regional.

Embora vinculados ao Departamento Nacional — o qual fixa os objetivos gerais que enquadram o Sistema nos planos nacionais de desenvolvimento — os Departamentos Regionais mantêm sua estrutura organizacional de forma flexível, variando de acordo com as necessidades regionais.

A **Diretoria Regional do SENAI** é a gestora administrativa e executiva da Entidade, ficando a cargo do Diretor Regional, sob sua responsabilidade funcional, as resoluções emanadas do Conselho Regional e os atos de gestão praticados no âmbito do Departamento Regional, inclusive a autorização de despesas.

História do SENAI/SP

O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial foi criado em 22 de janeiro de 1942, pelo Decreto-Lei n.º 4.048, assinado pelo então Presidente da República, Getúlio Vargas. Era um momento histórico marcante, no qual a indústria brasileira enfrentava as circunstâncias da Segunda Guerra Mundial, que agravava a questão da demanda de mão de obra qualificada. O SENAI surgiu como resultado de um longo fluxo de ações e esforços de implantação do ensino industrial no Brasil, exatamente uma semana antes da Lei Orgânica do Ensino Industrial.

O SENAI de São Paulo começou a funcionar em 28 de agosto de 1942, sob a direção do engenheiro Roberto Mange, professor da Escola Politécnica de São Paulo que, desde a década de 1920, vinha aperfeiçoando métodos de formação racional de trabalhadores. Sua experiência mais significativa nesse campo deu-se no Centro Ferroviário de Ensino e Seleção Profissional, fundado em 1934, que chegou a congregar a maior parte das ferrovias paulistas.

Presidia a Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (FIESP) Roberto Simonsen (de 30/01/1942 a 25/05/1948). O Conselho Regional era presidido por Oscar Rodrigues Alves (29/09/1942 a 03/09/1947).

Com o *know-how* adquirido, foram estruturados os cursos do SENAI de São Paulo, com ênfase no preparo técnico do trabalhador, sem contudo descuidar-se da sua formação social, objetivando atender à demanda de operários treinados pelos métodos racionais para desempenhar funções qualificadas nas indústrias.

Assim foi definida a tarefa primordial da Instituição:

- organizar, para todas as indústrias, a formação sistemática dos aprendizes de ofício, futuros operários industriais;
- elevar o nível de cultura geral, com noções tecnológicas dos trabalhadores menores, destinados a atividades não qualificadas;
- cuidar do aperfeiçoamento dos operários já existentes.

Missão

Promover a educação profissional e tecnológica, a inovação e a transferência de tecnologias industriais, contribuindo para elevar a competitividade da indústria brasileira.

Visão

Consolidar-se como líder nacional em educação profissional e tecnológica e ser reconhecido como indutor da inovação e da transferência de tecnologias para a indústria brasileira, atuando com padrão internacional de excelência.

Princípios que norteiam as Ações do SENAI/SP

- **Satisfação do Cliente**

Os clientes, o aluno e a empresa são a razão da existência e do sucesso do SENAI/SP. Os atributos que têm valor para o cliente elevam sua satisfação e determinam sua preferência constituem o foco do sistema de qualidade do SENAI/SP.

- **Busca de Melhora Contínua**

O modelo de gestão busca, de forma sistemática, a inovação e a melhora contínua de todos os seus processos, o que permite a otimização constante da produtividade do SENAI/SP e da qualidade de seus produtos e serviços.

- **Valorização dos Recursos Humanos**

O desenvolvimento e a incorporação de novas competências e habilidades dos profissionais que formam o corpo técnico do SENAI/SP alavancam os processos de melhora contínua dos produtos e serviços ofertados.

- **Inovação Constante de Produtos e Serviços**

Atento ao desenvolvimento das novas tecnologias que impulsionam a competitividade das indústrias, o SENAI/SP moderniza seus ambientes de ensino, garantindo resposta rápida às empresas, por meio da oferta de novos cursos e serviços.

- **Construção de Parcerias**

O SENAI/SP trabalha em estreito relacionamento com a indústria, buscando o intercâmbio de conhecimento e experiências, com o objetivo de desenvolver e prover soluções para o setor industrial. Os principais resultados dessa parceria são o desenvolvimento tecnológico e a inserção de profissionais qualificados no mercado de trabalho.

- **Comprometimento Social com a Formação Cidadã**

Não basta a formação profissional de qualidade. O aluno formado pelo SENAI/SP leva em sua bagagem valores que se constituem em diferencial importante para o seu sucesso no mundo do trabalho. Ética, honestidade, perseverança na busca de objetivos e responsabilidade são incutidos nos alunos por meio do comportamento e da atitude dos educadores.

- **Metodologia Educacional**

Como as tecnologias industriais mudam constantemente, em consequência, os requisitos e as competências requeridas para o desempenho profissional têm de ser ajustados a essa realidade. Por isso, o SENAI/SP revisa continuamente os conceitos de qualificação, bem como os currículos dos cursos que qualificam as pessoas.

II.3 – Sobre a Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta

A Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta é a Instituição de Ensino Superior do SENAI/SP responsável pelo Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial.

Diretamente relacionada com o setor produtivo da indústria, a Faculdade promove a integração das tecnologias de eletrônica, de acionamentos eletromecânicos e de controle inteligente por meio de computadores, microcontroladores e controladores programáveis, formando um Tecnólogo em Eletrônica Industrial, com perfil voltado para projeto, implementação e manutenção de produtos e sistemas eletrônicos para automação industrial. Coerente com um dos princípios que norteiam as ações do SENAI/SP, que diz respeito à *inovação tecnológica*, a Faculdade procura incorporar este conceito em todas as suas atividades.

O Credenciamento da Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta deu-se com a Portaria MEC n.º 1.396, de 14 de novembro de 2008, publicada no Diário Oficial da União de 17 de novembro de 2008. O Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial foi autorizado pela Portaria MEC/SETEC n.º 505, de 18 de novembro de 2008, publicada no Diário Oficial da União de 20 de novembro de 2008.

A Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta e a Escola SENAI Anchieta ocupam o mesmo espaço, compondo uma Unidade Operacional do SENAI/SP, ou simplesmente *Unidade*.

A Unidade – Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta e Escola SENAI Anchieta – possui certificação ISO 9001 e 14001 para os seus Cursos.

A Escola SENAI Anchieta é um centro de referência em Eletrônica do SENAI.

Inaugurada em janeiro de 1954, a Escola principiou oferecendo Cursos de Aprendizes de Ofícios de Mecânico de Automóvel, Marceneiro, Ajustador Mecânico e Torneiro Mecânico. Funcionou como escola de aprendizagem industrial por mais de 30 (trinta) anos.

Em 1989, após passar por uma grande reforma pioneira e arrojada do SENAI/SP, a Escola implantou o Curso Técnico de Eletrônica. Desde então, a Escola vem avançando em termos de atendimento às empresas e às pessoas, procurando acompanhar as mudanças tecnológicas e diversificar a oferta de serviços.

A Escola oferece à sociedade, de um modo geral, e à indústria, em particular, Cursos Técnicos de "Eletrônica" e "Mecatrônica", Cursos de Iniciação Profissional e Formação Inicial e Continuada de Trabalhadores, nas áreas de Eletroeletrônica, Automação, Tecnologia da Informação, Metalmeccânica e Gestão, dentre outras. Além dos Cursos, são ofertados ainda os Serviços Técnicos e Tecnológicos, que compreendem serviços de Desenvolvimento Tecnológico, Assessoria Técnica e Tecnológica e Informação Tecnológica.

II.4 – Sobre o Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial

O Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial da Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta, planejado e ministrado de acordo com a metodologia de formação com base em competências, é um caminho sólido para a graduação de profissionais capazes de responder aos desafios do mercado de trabalho.

A aquisição de competências profissionais significativas para as indústrias e outras empresas e instituições é comprovada em várias dimensões por:

- envolver a tecnologia eletrônica que é base dos equipamentos e sistemas industriais modernos;
- ligar-se aos produtos e sistemas de automação industrial que, por sua vez, faz com que a eletrônica industrial permeie , praticamente, todas as cadeias produtivas, principalmente nas regiões mais desenvolvidas do país, como é o caso da Região Metropolitana de São Paulo (RMSP);
- desenvolver conteúdo tecnológico que desempenha papel vital no processo produtivo e nos produtos das empresas;
- ser sinônimo de inovação tecnológica, que está na raiz do processo de desenvolvimento dos dias de hoje.

Além disso, o desenvolvimento do curso se dá sobre uma base de recursos físicos apropriada, composta por salas, laboratórios, Biblioteca e outros ambientes. Trata-se de infraestrutura propícia ao desenvolvimento das competências, com a tradicional marca do SENAI na formação profissional. Esta marca forte está baseada na junção correta entre teoria e prática, onde a prática profissional é vista como momento de construção e ampliação do conhecimento. Também se dá por meio da reflexão, análise e problematização e pela aceitação do conhecimento tácito, presente nas soluções criadas no ato pedagógico, fruto da relação entre professor e aluno.

II.5 – Sobre a Avaliação Institucional no SENAI/SP

A Proposta Educacional do SENAI/SP dispõe que nenhum sistema formativo alcança suas finalidades se não estiver construído sobre um processo de avaliação contínua e permanente, em todos os níveis, de modo a dar transparência aos seus objetivos, desempenho e resultados, com a preocupação legítima de sustentar a eficiência desse sistema.

Para legitimar o caráter pedagógico, transformador, formador de valores e diretrizes institucionais do processo avaliativo, os princípios básicos que norteiam a avaliação institucional do SENAI/SP, seja no planejamento, no levantamento de dados ou na organização e desenvolvimento da proposta, são os seguintes:

- **Transparência:** todos os conteúdos, critérios e resultados da avaliação devem ter absoluta visibilidade.
- **Credibilidade:** deve ter sustentação no reconhecimento político e competência dos gestores e membros participantes do processo.
- **Participação:** a adesão deve ser voluntária e permitir o envolvimento de todos os agentes dos diversos segmentos do processo de ensino e aprendizagem.
- **Legitimidade:** o processo avaliativo deve estar comprometido com a relevância social e pedagógica, permitindo que a avaliação seja reconhecida e aprovada pela comunidade.
- **Intencionalidade educativa:** a avaliação deve ser desenvolvida como ação formativa, participativa, compreendida e valorizada, objetivando a melhoria dos sujeitos e objetos avaliados.
- **Objetividade:** todas as ações devem ser fundamentadas na praticidade e na construção de critérios justos e processos contextualizados.
- **Abrangência:** as análises de aspectos parciais da avaliação devem convergir para uma integração coerente, pelos referenciais estabelecidos com os projetos institucional e pedagógico.
- **Continuidade:** haverá estímulo à cultura de avaliação integrada ao cotidiano, pela continuidade, inclusive com melhora de capacitação dos que se envolverem nas discussões, análises dos resultados e implementação de ações de melhoria.

Nesse sentido, o processo de avaliação institucional do SENAI/SP representa:

- importante ferramenta na obtenção, sistematização e divulgação de dados para subsidiar a tomada de decisões educacionais;
- subsídio para implementação de processos de melhoria contínua da educação profissional ministrada nas unidades da rede SENAI/SP;
- compromisso com a qualidade da formação dos alunos para a cidadania, para o trabalho e para o aperfeiçoamento contínuo;
- prestação de contas para a sociedade, em geral, e para a comunidade empresarial, em particular, da qualidade da educação profissional ministrada no SENAI/SP.

O SENAI/SP baseia todo o seu processo de avaliação institucional em três programas que levam em conta os pressupostos anteriores e que compreendem todas as instâncias das atividades educativas realizadas pela Instituição. Esses programas contemplam todas as dimensões propostas pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). Os programas são os seguintes:

I. Programa de certificação da qualidade da educação profissional, estruturado sobre os padrões estipulados pela *International Organization for Standardization (ISO)*. Implantado em 1998, com o objetivo de certificar as unidades de formação profissional do SENAI/SP, em conformidade com a norma ISO 9001, atendendo, assim, aos propósitos de inserir, na cultura do SENAI/SP, modernas práticas de gestão, comuns nas empresas de classe mundial. É importante mencionar que esse propósito foi reforçado com a escolha, para escopo da certificação, do processo de ensino.

II. Programa de Avaliação da Educação Profissional do SENAI/SP, denominado internamente como PROVEI – projeto implantado em 2001, inicialmente para avaliar os cursos técnicos, os cursos de aprendizagem industrial e fazer o acompanhamento de egressos, posteriormente abrangendo, também, os cursos superiores de tecnologia. Compreende análise profunda das competências desenvolvidas pelos alunos ao final do curso, das condições oferecidas nas escolas para a realização do processo de ensino e da opinião que estudantes, professores e gestores têm sobre as oportunidades de melhoria.

III. Auditoria Educacional – órgão de assessoria da Diretoria Regional do SENAI/SP no acompanhamento da ação educacional. Tendo como referência a legislação, as normas e diretrizes educacionais internas e externas, objetiva garantir a eficácia e eficiência do processo de ensino, bem como acompanhar e melhorar continuamente os serviços educacionais prestados. Elabora pareceres referentes às auditorias educacionais realizadas, relatando a apuração, caracterização de falhas, desvios e ineficiências, bem como apontando soluções e alternativas, tendo como base a análise: da gestão escolar, da proposta pedagógica, do plano escolar, dos planos de curso, da equipe escolar (estrutura e funcionamento), da ação docente, dos indicadores da escola e das instituições auxiliares.

III – Desenvolvimento

III.1 – Dimensão 1: A missão e o plano de desenvolvimento institucional

Introdução

Esta dimensão apresenta informações acerca do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta e da Proposta Educacional do SENAI/SP, que contempla o Projeto Pedagógico Institucional (PPI). Essa Proposta Educacional configura-se como o documento de referência para orientação e estruturação das propostas pedagógicas de todas as unidades da rede SENAI/SP, com vistas ao cumprimento da missão. Assim, deve nortear a política educacional na construção das bases da trajetória institucional, de larga e reconhecida experiência no campo da formação profissional, e o atual contexto de desenvolvimento social e econômico do país, em especial, os diretamente relacionados à educação, ao trabalho e à tecnologia.

É inegável a interdependência entre trabalho, educação e tecnologia, a partir da instalação da sociedade baseada na informação e no conhecimento. Observa-se, de um lado, que os estudos sobre os impactos da tecnologia na sociedade revelam a exigência de profissionais polivalentes, capazes de interagir em situações novas e em constante mutação. De outro, verifica-se que há crescente tomada de consciência de que a educação profissional, alicerçada em sólida educação básica, constitui veículo insubstituível de integração ao mundo moderno, tanto das pessoas, na perspectiva de emprego, de trabalho e de realização pessoal, quanto das empresas, que buscam, cada vez mais, adaptar-se a contínuas mudanças, consubstanciadas por questões que se relacionam com a dependência de condições externas, os custos do trabalho e do capital, as preferências do consumidor e a existência de pessoal qualificado.

Esse conjunto, aliado aos paradigmas produtivos do contexto de globalização da economia, incentivam a renovação das estruturas e práticas pedagógicas, no sentido de melhor responder às necessidades atuais.

Faz-se imperativa, pois, uma formação mais adequada dos recursos humanos, que favoreça a empregabilidade e possibilite transformar o conhecimento em ativo econômico das empresas, com agregação de valores às pessoas que nela se inserem ou que dela se beneficiam.

A proposta apontada é a de que a educação seja organizada em torno de quatro aprendizagens fundamentais, a serem construídas ao longo da vida, constituindo-se nos pilares do conhecimento: (...) “aprender a conhecer, isto é, adquirir os instrumentos da compreensão; aprender a fazer, para poder agir sobre o meio envolvente; aprender a viver juntos, a fim de participar e cooperar com os outros em todas as atividades humanas e, finalmente, aprender a ser, via essencial que integra as três precedentes”.

Confirma-se, assim, que só o conhecimento e a habilidade do saber fazer não bastam. Tão importantes quanto eles, outros atributos, tais como maior capacidade de adaptação, flexibilidade e versatilidade, compreensão mais ampla do processo produtivo, condições de lidar com situações não rotineiras, tomar decisões, solucionar problemas, trabalhar em equipe, avaliar resultados e operar com critérios de qualidade e indicadores de desempenho, tornam-se, cada vez mais, essenciais.

Na perseguição de ideais de contribuição para o desenvolvimento industrial por meio da qualificação profissional de jovens e adultos, não há como desconsiderar os desafios de uma melhor atuação e mais diversificada, perante as demandas do mercado de trabalho e os anseios e necessidades das pessoas e da sociedade. E esses desafios, aliados ao entendimento de que a educação profissional situa-se no ponto de convergência dos três eixos anteriormente citados – a

educação, o trabalho e a tecnologia, deverão subsidiar o desenvolvimento das ações pedagógicas do SENAI/SP.

Nesse contexto geral, fundamenta-se a Missão do SENAI/SP: ***“Promover a educação profissional e tecnológica, a inovação e a transferência de tecnologias industriais, contribuindo para elevar a competitividade da indústria brasileira”***.

O SENAI/SP, no desenvolvimento da sua POLÍTICA DA QUALIDADE E MEIO AMBIENTE e no cumprimento da sua MISSÃO, promove o contínuo aprimoramento dos serviços educacionais e tecnológicos, direcionando esforços para:

- Atendimento à legislação aplicável aos seus processos e serviços.
- Preservação do meio ambiente por meio da prevenção à poluição e do uso consciente de recursos.
- Manutenção de ambientes de trabalho adequados e seguros.
- Atendimento às necessidades e expectativas dos clientes.
- Desenvolvimento contínuo dos recursos humanos.

No PDI da Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta são descritas as suas finalidades e objetivos, amplamente divulgados aos docentes e alunos. A Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta tem por finalidades:

- estimular a criação cultural e o desenvolvimento do espírito científico e do pensamento reflexivo;
- formar diplomados nas diferentes áreas de conhecimento, aptos para a inserção em setores profissionais, para a participação no desenvolvimento da sociedade brasileira, além de colaborar na sua formação contínua;
- incentivar o trabalho de pesquisa e investigação científica, visando ao desenvolvimento da ciência e da tecnologia e da criação e difusão da cultura, e, desse modo, desenvolver o entendimento do homem e do meio em que vive;
- promover a divulgação de conhecimentos culturais, científicos e técnicos que constituem patrimônio da humanidade e comunicar o saber através do ensino, de publicações ou de outras formas de comunicação;
- estimular o conhecimento dos problemas do mundo presente, em particular os nacionais e regionais, prestar serviços especializados à comunidade e estabelecer com esta uma relação de reciprocidade;
- promover a extensão, aberta à participação da população, visando à difusão das conquistas e benefícios resultantes da criação cultural e da pesquisa científica e tecnológica da Instituição;
- dar assistência técnica e tecnológica às empresas;
- promover o intercâmbio educacional, científico e tecnológico entre instituições nacionais e estrangeiras;
- gerar e difundir informações tecnológicas.

São objetivos da Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta:

- firmar-se como referência de excelência no campo da educação profissional;
- ampliar as oportunidades de acesso à educação profissional;
- alinhar a oferta às demandas do mercado de trabalho;
- avaliar a educação profissional, em todos os níveis;
- ampliar a visibilidade da Instituição junto à sociedade, divulgando rumos assumidos e estreitando contato com formadores de opinião;
- promover a atualização tecnológica dos recursos humanos.

No cumprimento da missão institucional, e atendendo às finalidades e objetivos, a Unidade SENAI Anchieta, que compreende a Escola SENAI Anchieta e a Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta, promove a educação profissional e tecnológica por meio de seus cursos, oferecidos em vários níveis de formação: Cursos de Iniciação, Qualificação, Aperfeiçoamento e Especialização Profissional em várias áreas tecnológicas, em nível básico; Cursos Técnicos de nível médio nas áreas de Eletrônica e Mecatrônica e o Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial. Promove, também, a inovação e a transferência de tecnologias industriais através do setor de Serviços Técnicos e Tecnológicos (STT), fornecendo Informações Tecnológicas, Assessorias Técnicas e Tecnológicas e Desenvolvimentos Tecnológicos às empresas da região. Contribui para o crescimento da região através de sua função social como formadora de opinião e de profissionais e mantenedora de conhecimento técnico-científico e de inovação tecnológica.

Participa, ainda, do INOVA SENAI, evento promovido pela Instituição na apresentação de projetos inovadores, desenvolvidos por alunos e professores, que englobam conteúdos e práticas relacionadas à Criatividade, Inovação, Empreendedorismo, Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologias, que contribuam para o aprimoramento da educação profissional, e para a sustentabilidade e competitividade da indústria.

O perfil do egresso do Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial, descrito no seu Projeto Pedagógico, também confirma a missão, as finalidades e objetivos, uma vez que foi definido por um Comitê Técnico-Setorial de Eletrônica Industrial, composto de especialistas reconhecidamente competentes do setor tecnológico em estudo (das indústrias, do meio acadêmico e do SENAI), especialistas em pesquisa (do meio acadêmico e do SENAI), especialistas em Educação Profissional (do SENAI) e representantes dos respectivos Sindicatos de Empregados e Empregadores e/ou Associações. Esse Fórum Consultivo ancora-se na perspectiva de integrar os diferentes setores do mundo do Trabalho e da Educação, para a discussão de temas que subsidiem a elaboração dos perfis profissionais demandados e a estruturação e/ou reestruturação dos programas educacionais, bem como a permanente atualização da Instituição.

Ações planejadas e realizadas

No PDI da Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta estão descritas as ações para a Implantação do Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial. Em novembro de 2008, obtivemos a autorização do Ministério da Educação e somente em julho de 2009 iniciamos a 1ª Turma. Para tanto, as ações iniciais tiveram foco na divulgação do processo seletivo e do Curso, na capacitação dos docentes e na organização dos ambientes de ensino. Assim, foram planejadas e realizadas as seguintes ações:

- 1- Ampliar o acesso aos recursos de informática e Internet para os alunos. Sempre atento ao desenvolvimento de novas tecnologias o SENAI/SP, no cumprimento da sua missão, vem modernizando seus ambientes de ensino e sistemas. Com isto, disponibilizou, em julho de 2009, o Portal Educacional aos alunos, docentes e coordenadores. Essa solução constitui um ambiente amigável para o gerenciamento de cursos, desenvolvimento de conteúdo e promoção de atividades de colaboração e trabalhos em grupo, enriquecendo o processo de ensino e de aprendizagem.
- 2- Intensificar a divulgação dos cursos de graduação na comunidade. Nessa ação, apresentamos várias vertentes relatadas a seguir: apresentação do curso nas empresas da região e solicitação para a afixação de cartazes e a distribuição de *folders* aos funcionários; envio de correspondência, via correio, contendo carta de apresentação e filipeta de divulgação do Curso Superior para ex-alunos e candidatos da própria Unidade; envio de mala direta para empresas e instituições que já se relacionaram ou se relacionam com a Unidade, por questões de estágio; mala direta para escolas estaduais e particulares da zona sul de São Paulo com filipetas e cartazes; mala direta para candidatos dos cursos técnicos, de

- semestres anteriores, de áreas correlatas à Eletrônica Industrial de escolas da Região Metropolitana de São Paulo (RMSP) do SENAI/SP; manutenção de um cadastro de contatos, alimentado com dados de formulários preenchidos em palestras, eventos, contatos telefônicos e preenchimento de formulário na própria *home page* da Faculdade; envio de *E-mail marketing*; preparo e suporte ao pessoal de recepção e secretaria para o atendimento telefônico; desenvolvimento de palestra para todas as turmas de 3º e 4º termos dos Cursos Técnicos da Escola SENAI Anchieta e divulgação às turmas de Iniciação Profissional e Formação Inicial e Continuada, distribuindo filipetas e cartazes; desenvolvimento de palestra para alunos concluintes do ensino médio de escolas estaduais e para alunos concluintes dos cursos técnicos de áreas correlatas à Eletrônica Industrial, de determinadas Escolas SENAI da RMSP; envio de mensagem de correio eletrônico para pessoas formadoras de opinião da lista de contato do pessoal da Unidade, inclusive os participantes do Comitê Técnico-Setorial de Eletrônica Industrial que definiu o perfil profissional e o contexto de trabalho do Tecnólogo em Eletrônica Industrial; anúncios e reportagens em jornais dos bairros próximos à Faculdade; colocação de *banner* em *site* especializado em Eletrônica Industrial; inserção de *banner* e formulário de pré-inscrição no *site* da Faculdade; divulgação durante o *Workshop* Tecnológico realizado pela Unidade, no segundo semestre, com entrega de filipetas, *folders* e apresentações; participação em feiras e eventos.
- 3- Capacitar docentes no planejamento e implementação de situações-problema no ensino, visando ao desenvolvimento da autonomia, criatividade, interdisciplinaridade e à diversificação das formas de avaliação. O objetivo dessa ação foi de alinhamento no desenvolvimento do planejamento de ensino, feito pelos docentes, com a metodologia de ensino com base em competências. Todos foram capacitados.
 - 4- Capacitar os docentes nas tecnologias específicas contidas no curso de eletrônica industrial, de acordo com Levantamento de Necessidades de Treinamento (LNT). Anualmente, a Unidade desenvolve o Plano de Desenvolvimento de Pessoal (PDP), com base no LNT, para melhorar o desempenho dos docentes nas unidades curriculares que irão ministrar. Essa é uma ação contínua da Unidade, em conjunto com a Diretoria de Recursos Humanos (DRH) do SENAI/SP, conforme melhor detalhado na abordagem da Dimensão 5. Em 2009, foram planejados 27 (vinte e sete) treinamentos para a Unidade e todos os docentes foram capacitados.

Resultados alcançados e sua incorporação no planejamento da gestão acadêmico-administrativa

O conjunto de ações implementadas em 2009 proporcionou bons resultados para a Faculdade. Nas ações de melhoria contínua dos nossos processos, e na busca da excelência no campo da educação profissional obtivemos média 81,67% (oitenta e um inteiros e sessenta e sete por cento) no quesito satisfação do aluno em relação à qualidade do ensino. Na opinião dos alunos, 32% (trinta e dois por cento) avaliaram o curso como *ótimo* e 68% (sessenta e oito por cento) avaliaram como *bom*. As ações de divulgação ampliaram a visibilidade da Instituição junto à sociedade, atraindo candidatos para o processo seletivo que, no primeiro semestre de 2009, chegou a uma relação candidato/vaga de 4,75 (quatro inteiros e setenta e cinco centésimos) e, no segundo semestre, essa relação candidato/vaga subiu para 5,25 (cinco inteiros e vinte e cinco centésimos). As ações institucionais do SENAI/SP oferecendo o financiamento estudantil e o programa de concessão de descontos financeiros e de bolsas parciais de estudos, englobando as modalidades de bolsa índice-econômico familiar, bolsa monitoria e bolsa iniciação científica, buscam ampliar as oportunidades de acesso à educação profissional e incentivar o trabalho de pesquisa e investigação científica.

Assim, movidos pela missão do SENAI/SP e pelo PDI da Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta, cumprimos o primeiro semestre de efetiva implantação do curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial.

III.2 – Dimensão 2: A política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas formas de operacionalização, incluídos os procedimentos para estímulo à produção acadêmica, as bolsas de pesquisa, de monitoria e demais modalidades

Introdução

O Projeto Pedagógico do Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial foi concebido através de metodologia própria do SENAI, metodologia esta, de formação profissional por base em competências.

O Curso supracitado é *modularizado*, atendendo assim ao Decreto n.º 5.154/04, que regulamenta a educação profissional, no que se refere à organização curricular.

Quanto ao ensino, a preocupação da Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta é com a formação de profissionais capacitados e preparados para enfrentar a realidade da vida e do mundo do trabalho. Dessa forma, o norteador de toda ação pedagógica são as informações trazidas pelo mundo do trabalho, em termos das competências requeridas pelo setor eletroeletrônico e outros que utilizam a tecnologia de Eletrônica Industrial, numa visão atual, bem como o contexto de trabalho em que esse profissional se insere, situando seu âmbito de atuação, tal como apontados pelo Comitê Técnico-Setorial.

Na concepção do Projeto Pedagógico do Curso, buscou-se o alinhamento com as estimativas de demanda por educação profissional tecnológica de nível superior, nas vertentes econômica e social.

Conforme apontam as orientações do Ministério da Educação (MEC), para subsidiar o desenvolvimento do modelo de educação profissional preconizado pela legislação educacional, o desenvolvimento de competências supõe a adoção de metodologias centradas no sujeito que aprende, ancorando-se no planejamento sistemático das atividades pedagógicas pelos docentes, em termos de atividades, desafios ou projetos para o exercício das competências pretendidas.

Trabalhar na perspectiva da Pedagogia de Competências remete para a adoção de uma prática pedagógica que: privilegia metodologias ativas centradas no sujeito que aprende, com base em ações desencadeadas por desafios, problemas e projetos; desloca o foco do trabalho educacional do ensinar para o aprender, do que vai ser ensinado para o que é preciso aprender no mundo contemporâneo e futuro; valoriza o docente no papel de facilitador e mediador do processo de aprendizagem; visa formar alunos com autonomia, iniciativa, proatividade, capazes de solucionar problemas, alcançar a metacognição, realizar autoavaliação e, por consequência, conduzir sua autoformação e aperfeiçoamento; enfatiza a importância do planejamento sistemático das atividades pedagógicas pelos docentes em termos de atividades e projetos para o exercício das competências pretendidas, bem como do processo de avaliação.

Ações planejadas

No contexto desta dimensão e considerando o período em avaliação, que coincide com a implantação efetiva da Faculdade e do Curso, com o ingresso da 1ª Turma, foram planejadas as seguintes ações:

- Preparação do quadro de pessoal docente para a aplicação da metodologia de formação profissional por base em competências.
- Elaboração dos planos de ensino, notas de aula, desenvolvimento das aulas, avaliação do rendimento e recuperação, de acordo com a metodologia de formação profissional por base em competências.
- Disponibilizar um Portal Educacional, com novos recursos tecnológicos para o ensino, como ferramenta de apoio às ações de planejamento, implementação e avaliação do ensino e da aprendizagem.
- Acompanhamento contínuo da ação docente pela coordenação técnica e pedagógica.

- Acompanhamento contínuo dos alunos, pela coordenação técnica e pedagógica, para atender às necessidades individuais.
- Promover a interdisciplinaridade, atuando a coordenação técnica e pedagógica como interface nesse processo.

Ações realizadas

Todas as ações foram realizadas de forma satisfatória.

Resultados alcançados

Todos os professores, atuantes na 1ª série semestral do Curso, foram preparados para a aplicação da metodologia de formação profissional por base em competências.

Por se tratar de uma nova metodologia e por considerar que o Curso esteve em sua fase de implantação, ou seja, iniciando a 1ª Turma, os docentes necessitaram de apoio constante na elaboração do planejamento e avaliações. O papel da coordenação pedagógica e técnica foi determinante no apoio aos docentes para o pleno desenvolvimento das unidades curriculares. Todas as unidades curriculares foram desenvolvidas em sua plenitude, ou seja, cumpriu-se o planejado. Entretanto, identificaram-se possibilidades de melhorias nos planejamentos, desenvolvimentos das aulas e avaliações.

A utilização do Portal Educacional foi incipiente. Apesar de ter sido realizado um treinamento inicial com todos os docentes atuantes no 2º semestre de 2009, estes utilizaram apenas algumas funções básicas, disponibilizando os planejamentos de aulas, em forma de arquivos eletrônicos, e o *webmail* para envio e recebimento de informações e atividades. Entretanto, os demais recursos ainda não foram utilizados.

Os docentes foram acompanhados, ao longo do semestre letivo, pela coordenação pedagógica e técnica, conforme previsto, com especial atenção para a implementação dos planos de ensino e dos instrumentos de avaliação.

Os alunos tiveram um acompanhamento contínuo por parte das coordenações técnica e pedagógica. Todas as necessidades individuais foram atendidas. Apesar deste acompanhamento efetivo tivemos considerável evasão. Todas as justificativas para a evasão foram de caráter externo, problemas com conciliação de horário com o trabalho, mudança de endereço, situação financeira, entre outras.

A interdisciplinaridade expressou-se de forma clara na unidade curricular de cálculo técnico, em que se procurou desenvolver competências necessárias nas unidades curriculares de circuitos elétricos e física aplicada. Por se tratar do Módulo Básico, isto é, do seu início mesmo, este momento do Curso serviu para desenvolver parte dos fundamentos técnico-científicos do programa e também para dar o impulso inicial à própria interdisciplinaridade que, nas próximas séries semestrais, deverá ganhar mais força e permear todas as unidades curriculares.

Incorporação dos resultados no planejamento da gestão acadêmico-administrativa

Os resultados obtidos foram amplamente discutidos nos colegiados, em especial no Conselho Técnico-Pedagógico. Das discussões conclui-se que é necessário:

- ampliar, consistentemente, a utilização dos recursos disponibilizados pelo Portal Educacional, de forma contínua;
- rever os planejamentos das aulas das unidades curriculares, pela coordenação técnica e pedagógica, discutindo-se com os docentes o que foi eficaz e o que precisa ser modificado;
- manter o permanente acompanhamento do aluno, por parte da coordenação técnica e pedagógica e pelos docentes;
- manter o acompanhamento da ação docente, procurando alinhá-lo cada vez mais às metas da Faculdade, principalmente as relacionadas com melhoria dos índices de permanência, frequência e rendimento dos alunos;
- ampliar a interdisciplinaridade, buscando identificar as interconexões entre as unidades curriculares.

III.3 – Dimensão 3: A responsabilidade social da instituição, considerada especialmente no que se refere à sua contribuição em relação à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural

Introdução

O Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial foi criado em função da tecnologia eletrônica aplicada à automação, que é largamente empregada pelos mais variados setores da economia, em suas diferentes cadeias produtivas.

As estimativas de demanda por educação profissional tecnológica de nível superior foram justificadas por meio de duas vertentes – econômica e social. Na vertente econômica buscou-se quantificar as necessidades do mercado de trabalho a partir das informações fornecidas pelas empresas. Na vertente social partiu-se do princípio de que os candidatos aos cursos superiores, de modo geral, têm uma compreensão parcial das possibilidades do mercado de trabalho e não se pautam somente nele. São concludentes do ensino médio que, por aspirações das mais variadas – vocação, curiosidade científica, necessidade de se manter em um mesmo grupo social, desejo de uma colocação futura no mercado de trabalho etc, candidatam-se a uma vaga, tendo como limitante os aspectos de renda.

Com os resultados obtidos nesta pesquisa de demanda, foi elaborado o projeto do referido Curso que foi submetido à apreciação do Ministério da Educação (MEC). Após sua aprovação, teve início no 2º semestre de 2009.

A Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta tem como propósito prover uma infraestrutura voltada para a gestão dos ambientes de trabalho, que exerça influência positiva na motivação, satisfação e desempenho das pessoas.

Para concretizar a Política da Qualidade e Meio Ambiente do SENAI/SP, essas ações de gestão dos ambientes de trabalho são desenvolvidas em todos os níveis da organização. Pode-se notar a preocupação com esse compromisso tanto nos ambientes físicos quanto no acesso aos mesmos. Em toda a Unidade há rampas e/ou elevadores disponíveis e sinalizadores que facilitam a locomoção de pessoas com necessidades especiais.

Desta forma, a Faculdade reafirma seu compromisso com uma educação profissional que respeita a diversidade e a formação da cidadania.

A inclusão social permeia todos os processos da Instituição, desde adequações que permitam a realização da prova no processo seletivo até o provimento de vagas para pessoas portadoras de deficiência. Para tal, no período de inscrição, o candidato declara sua deficiência para que providências sejam tomadas para garantir sua participação no processo seletivo. Com efeito, no 1º processo seletivo do Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial, um candidato com problema de surdez beneficiou-se desse procedimento. Em relação ao provimento de vagas, o SENAI/SP prioriza a contratação de pessoas portadoras de deficiência, desde que comprovem, através do processo seletivo, terem os requisitos necessários para o cargo almejado.

A Instituição possui, também, políticas voltadas à inclusão de estudantes em situação econômica desfavorecida, tais como:

a) **Programa de Financiamento Estudantil:** destinado a alunos que comprovem possuir renda familiar mensal *per capita* igual ou inferior a três salários mínimos, instituído no 2º semestre de 2009, que poderá ser utilizado pelos alunos da Faculdade a partir do 1º semestre de 2010.

O Financiamento Estudantil tem como objetivo possibilitar e assegurar, por meio de um programa próprio de financiamento, inovador e autofinanciável, o acesso e a permanência de alunos de baixa renda nos Cursos Superiores de Tecnologia oferecidos pelo SENAI/SP. Seus requisitos consistem em possuir renda familiar mensal *per capita* de até três salários mínimos nacional e desempenho escolar satisfatório, e suas características principais são:

- O aluno beneficiado inicia o pagamento das mensalidades financiadas após a conclusão da fase escolar do curso com carência de seis meses.
- Atendidos os pré-requisitos, há possibilidade de o aluno optar pelo Financiamento Estudantil ou pelo Sistema de Bolsas de Estudos, autorizado pelo Conselho Regional do SENAI/SP e já implantado no 2º semestre de 2009.
- Na época dos pagamentos, o valor da mensalidade será igual ao que estiver sendo praticado pelo SENAI/SP para o aluno ingressante no mesmo curso objeto do financiamento.

b) **Programa de Concessão de Descontos Financeiros e de Bolsas Parciais de Estudos:** destinado a alunos matriculados nos Cursos Superiores de Tecnologia; instituído no 2º semestre de 2009 e já utilizado por diversos alunos da Faculdade neste período.

Na modalidade **Desconto Financeiro**, o programa proporciona:

- Desconto financeiro de 12% do total do valor semestral, no caso de pagamento à vista no ato da matrícula.
- Desconto financeiro de 2% do valor da mensalidade, desde que o pagamento seja feito até cinco dias antes do prazo de vencimento.

Na modalidade **Bolsa Parcial de Estudos**, há possibilidade de três tipos de bolsa, a saber:

1º) **Bolsa Renda Familiar**

A Bolsa Renda Familiar proporciona desconto de 20% do valor da mensalidade, para o aluno que apresentar situação familiar que se caracterize pela renda *per capita* igual ou inferior a 1,5 salário mínimo nacional, levando em conta o valor do Índice Econômico Familiar (IEF), calculado pelo total da renda familiar dividido pelo número de pessoas que dependem dessa renda.

2º) **Bolsa Monitoria**

A Bolsa Monitoria proporciona desconto de 18% do valor da mensalidade, para o aluno que se destacar pelo rendimento escolar (aproveitamento e assiduidade) no Curso Superior de Tecnologia, que manifeste interesse, seja indicado pelo(s) docente(s) e selecionado pelo Coordenador do curso para apoiar a ação do professor, por meio de tarefas exclusivamente relacionadas à monitoria, para seu aprimoramento pessoal e profissional e dos demais alunos. Na Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta é estabelecido que a Bolsa Monitoria destina-se a alunos matriculados a partir do 2º Termo (semestre letivo) do Curso.

3º) **Bolsa Iniciação Científica**

A Bolsa Iniciação Científica proporciona desconto de 18% do valor da mensalidade, para o aluno que se destacar pelo rendimento escolar (aproveitamento e assiduidade) no Curso Superior de Tecnologia, que manifeste interesse, seja indicado pelo(s) docente(s) e selecionado pelo Coordenador do curso para desenvolver projetos de iniciação científica, em área relacionada ao Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial. Na Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta é estabelecido que a Bolsa Iniciação Científica destina-se a alunos matriculados a partir do 5º Termo (semestre letivo) do Curso.

As modalidades podem ser cumulativas, ou seja, o aluno matriculado poderá usufruir do desconto financeiro, ter Bolsa Renda Familiar e também ser contemplado com uma Bolsa Monitoria ou Iniciação Científica, podendo os descontos acumulados atingir o percentual de 50%.

Para agregar novas competências e elevar o nível de escolaridade dos recursos humanos da entidade SENAI/SP, são oferecidas bolsas de estudos destinadas a cursos de graduação e pós-graduação, por meio de programas a seguir descritos:

a) **Programa de Bolsa de Estudos Parcial para Funcionários – SENAI/SP**

O Programa tem como objetivos:

- Proporcionar condições para que funcionários do SENAI/SP possam frequentar cursos de graduação ou de pós-graduação em Instituições de Ensino Superior externas.

- Contribuir para a qualificação dos recursos humanos da Instituição, agregando novas competências para aprimorar o desempenho profissional e, conseqüentemente, propiciar condições para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo SENAI/SP.

O público alvo deste Programa são os funcionários do quadro de pessoal do Departamento Regional do SENAI de São Paulo. A vigência estabelecida é de 1º de agosto de 2009 a 31 de julho de 2012, sendo definido um total de 60 bolsas na modalidade Graduação e 20 bolsas na Pós-graduação. Por sua vez, os critérios principais do Programa são os seguintes:

- A bolsa de estudos destina-se para cursos de graduação ou de pós-graduação.
- Serão ressarcidos os pagamentos da matrícula e de até 12 mensalidades por ano, respeitando-se o prazo de vigência do Programa.
- O valor do reembolso da matrícula e de cada mensalidade será correspondente a 30% do valor pago e comprovado pelo participante, até o limite de R\$ 300,00.

b) Programa de Bolsa de Estudos em Curso Superior do SENAI/SP

O Programa tem como objetivos:

- Proporcionar condições para que os funcionários do SENAI/SP possam frequentar cursos superiores promovidos pela própria Instituição.
- Possibilitar a qualificação de funcionários em cursos de graduação e de pós-graduação, a fim de elevar o desempenho desses profissionais e, conseqüentemente, propiciar condições para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo SENAI/SP.

O programa é destinado a todos os funcionários efetivos do quadro de pessoal do Departamento Regional do SENAI de São Paulo. A vigência estabelecida é a partir de março de 2009, sendo definida uma quantidade de bolsas na modalidade Graduação de até 10% sobre o total de vagas oferecidas, por semestre e, na Pós-graduação, até 10% das vagas oferecidas e não preenchidas, por turma. Os critérios principais do Programa são os seguintes:

- A bolsa de estudos destina-se a cursos de graduação e de pós-graduação.
- Para os cursos de graduação, o funcionário deverá ser aprovado e classificado no respectivo processo seletivo unificado.
- Será concedida isenção total dos pagamentos de matrícula e das mensalidades do curso, respeitando-se o prazo de vigência do Programa.

Com o intuito de aprimorar o desenvolvimento científico e tecnológico dos alunos, a Instituição estabelece parcerias com empresas em sistema de comodato ou doação de equipamentos, além de possuir um setor de desenvolvimento técnico e tecnológico que presta serviços com soluções e desenvolvimento de projetos. No ano de 2009, foi mantido o convênio de comodato para utilização de Controladores Lógicos Programáveis (CLP) com a empresa Atos Automação Industrial e foram obtidos por doação, devidamente incorporados ao patrimônio do SENAI/SP, kits avançados de microcontroladores das empresas *Texas Instruments* e *Freescale Semiconductor*.

Outro tipo de parceria firmado pela Unidade consiste em manutenção de convênios com instituições públicas e privadas, que têm como foco a inclusão no mercado de trabalho. Em 2009, foram mantidos diversos convênios, dentre os quais destacam-se com:

- a Instituição Padre Mariano, para a iniciação profissional e formação inicial de trabalhadores;
- o Centro Pró-Autista, para a formação inicial de alunos autistas;
- a Associação Brasileira das Empresas Locadoras de Equipamentos e Serviços Audiovisuais (ABELE) e Sindicato da Indústria Audiovisual do Estado de São Paulo (SIAESP), para a qualificação profissional do Eletricista da Indústria Audiovisual.

Quanto a atividades institucionais em interação com setores sociais excluídos, a Unidade promove campanhas de arrecadação de alimentos, brinquedos, donativos e agasalhos, dentre outras, destinadas a associações carentes do entorno. Além disso, destina seus resíduos da coleta seletiva a

uma cooperativa de catadores de rua, que sobrevivem da venda destes materiais. Em todas essas atividades busca-se o envolvimento consciente dos alunos.

Ações planejadas

Para o ano 2009 foram planejadas as ações a seguir, todas elas prevendo o envolvimento dos alunos:

- Reciclar os resíduos de papel, plástico e metal.
- Reduzir o consumo de energia elétrica e água em relação ao ano anterior.
- Realizar campanhas de arrecadação de donativos.
- Realizar ação de voluntariado.
- Obter a certificação ISO 14001.

Ações realizadas

Todas as ações acima foram realizadas. O voluntariado consistiu numa ação realizada, envolvendo os nossos alunos do Curso Técnico de Eletrônica da Unidade, coordenando o transporte de alunos da rede pública à Olimpíada do Conhecimento do SENAI/SP. Embora não tenha envolvido diretamente os alunos da Faculdade, serviu para aproximação com possíveis futuros alunos que, no ano de 2009, encontravam-se cursando o ensino médio nessas escolas públicas.

Também voltada para estes setores, a Unidade disponibilizou vagas gratuitas para cursos de qualificação profissional básica.

Resultados alcançados e sua incorporação no planejamento da gestão acadêmico-administrativa

Em relação ao último aspecto, logo atrás abordado, no ano de 2009 formaram-se 174 (cento e setenta e quatro) alunos, em cursos gratuitos de qualificação profissional de nível básico, em período vespertino, que apresentaram uma média de satisfação de 94,35% (noventa e quatro inteiros e trinta e cinco centésimos por cento) em relação aos cursos. Devido ao grau de aceitabilidade das atividades expostas, a Unidade continuará a desenvolvê-las e ampliá-las nos próximos semestres.

Com respeito às atividades voltadas a questões ambientais, no decorrer do ano de 2009 foram realizadas intensas campanhas e projetos, com a finalidade de implementar um sistema de gestão ambiental alinhado com a ISO 14001. No que se refere aos recursos naturais, foram criados projetos para economia e utilização consciente da água e da energia elétrica. Com os projetos denominados “Água: use o necessário!” e “Apague a luz!”, os alunos tiveram a possibilidade de discutir e desenvolver ações práticas para a redução do consumo, tanto na Instituição quanto em suas residências. Como resultado, a Unidade alcançou e até superou suas metas propostas para o ano de 2009.

Outro projeto implantado a partir de janeiro de 2009 foi denominado “Coleta Seletiva: a natureza agradece!”. Este teve como objetivo principal a preservação do meio ambiente através da transformação de objetos materiais usados em novos produtos para o consumo. Como resultado, 100% (cem por cento) dos resíduos gerados foram destinados à coleta seletiva e os alunos se conscientizaram da importância da correta segregação dos resíduos nos coletores.

Ainda com o objetivo de preservação do meio ambiente, foi desenvolvido um projeto de coleta de óleo comestível denominado “Óleo: recicle esta ideia!”. Neste, a comunidade escolar e do entorno foi conscientizada quanto aos prejuízos causados à natureza quando o óleo é descartado de forma indevida no lixo ou no ralo da pia. Foi criado um posto de coleta na Unidade para o armazenamento e destino correto deste resíduo.

Com foco nas diretrizes expostas na Política da Qualidade e Meio Ambiente e pautados na norma ISO 14001, estes projetos e diversas ações como o monitoramento da legislação, a adequação de documentos internos e externos, a avaliação da significância ambiental de seus aspectos, a Unidade foi submetida, em outubro de 2009, à auditoria externa de certificação. Em virtude das evidências do cumprimento às normas ambientais, a Unidade veio a receber a certificação ISO 14001.

III.4 – Dimensão 4: A comunicação com a sociedade

Introdução

A comunicação com a sociedade tem por objetivo difundir informações de interesse público, enfatizando a missão, os valores e os objetivos da Faculdade e é dirigida tanto à comunidade interna como à externa. A comunicação interna tem por objetivo a interação entre a administração e os diferentes setores acadêmicos e, no plano externo, a comunicação favorece a visibilidade da Faculdade para a sociedade.

A informação entregue aos usuários da Instituição é completa, clara, atualizada e frequente. Isso faz com que a imagem pública da Instituição nos meios de comunicação social seja valorizada e percebida por meio da qualidade dos produtos e serviços ofertados, como fruto do esforço e da inteligência do seu quadro de pessoal comprometido com a educação.

Um dos objetivos da Faculdade é aprimorar permanentemente os fluxos de informação entre os diversos setores da comunidade acadêmica, possibilitando a interação entre docentes, discentes e pessoal técnico-administrativo. Para o público interno, são produzidos materiais específicos e a divulgação é feita através da distribuição de cartazes e folhetos para os alunos das turmas de cursos regulares e de cursos de iniciação profissional, formação inicial e continuada da Unidade. Também são afixados cartazes nos ambientes pedagógicos e nas áreas de circulação da Faculdade. Com o objetivo de disseminar, adequar e difundir a tecnologia e a informação, também são realizados eventos internos tais como palestras, minicursos e exposição de projetos desenvolvidos pelos alunos e pelo setor de desenvolvimento tecnológico.

A seguir, para melhor clareza, são apresentadas as principais estruturas e recursos próprios de comunicação com a sociedade de que a Faculdade dispôs no período em avaliação.

a) Coordenadoria de Marketing e Eventos (CME)

A CME é o órgão da Administração Central, cujo objetivo é o de gerenciar a marca SENAI/SP e definir padrões de comunicação institucional, utilizando técnicas escritas, orais, audiovisuais e eletrônicas, colaborando, assim, com a construção da imagem e identidade da Instituição.

b) Portal Educacional

O Portal Educacional do SENAI/SP foi concebido para que o aluno possa encontrar materiais de estudo, acessar recursos da *web*, conversar com outros alunos, comunicar-se com o professor, realizar atividades de interação com o professor e com os demais alunos e gerenciar e avaliar seu processo de aprendizagem. Os professores têm à sua disposição diversos recursos para criar e gerenciar aulas, propiciando aos alunos um ambiente virtual de aprendizagem colaborativo.

c) SENAI de Braços Abertos

O objetivo do projeto “SENAI de Braços Abertos”, desenvolvido no mês de setembro de 2009, foi o de integrar a Faculdade e a sociedade, além de divulgar as ações educacionais e as oportunidades oferecidas pela Unidade, através de cursos, equipamentos, laboratórios e profissionais especializados.

Os visitantes foram recepcionados por monitores que esclareceram as dúvidas sobre os diferentes cursos oferecidos, sua duração e as oportunidades no mercado de trabalho.

O evento também permitiu que a comunidade tivesse acesso a demonstrações e explicações, dadas pelos monitores.

d) Sítio da Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta na Internet

Em relação à comunicação externa, além das estratégias já descritas anteriormente, a Faculdade mantém página eletrônica, no endereço *www.sp.senai.br/eletronica*, na qual divulga informações dos cursos que são por ela ministrados. A estrutura do sítio foi planejada para facilitar o acesso às informações e permitir uma comunicação eficiente com a comunidade. Considerando que a Internet é, hoje em dia, um dos mais utilizados canais de comunicação da população estudantil, a Faculdade escolheu como política de divulgação da informação, neste meio, disponibilizar o máximo de informação possível, com clareza, abrangência e profundidade adequadas. Assim, o sítio do Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial apresenta, de forma estruturada, os seguintes grupos de informação:

- **Contexto:** apresenta a graduação tecnológica e a eletrônica industrial como opção de formação em nível superior e dá elementos do mercado de trabalho e da tecnologia envolvida no curso.
- **Itinerário:** do ingresso até a obtenção do certificado de graduação, apresenta os módulos do curso e as qualificações intermediárias.
- **Currículo:** apresenta o quadro de organização curricular e as ementas de todas as unidades curriculares do Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial.
- **Regimento:** disponibiliza a íntegra do Regimento da Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta.
- **Horário:** dá o horário das aulas das turmas do Curso no semestre corrente.
- **Ambientes:** define os ambientes da Faculdade e ilustra, com fotografias, a maioria deles.
- **Cadastro:** meio que permite ao interessado enviar dados estruturados para futuros contatos da Faculdade.
- **Vestibular:** apresenta uma síntese das informações do processo seletivo.
- **Estágio:** o objetivo dessa área no site da Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta é o de ser uma ferramenta eficaz de comunicação com os alunos e as empresas parceiras; contém informações de todas as etapas do processo de estágio supervisionado.
- **Calendário:** define os principais eventos do semestre letivo.
- **Proposta Pedagógica:** dá acesso à proposta pedagógica da Unidade, que contempla a Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta.
- **Descontos e Bolsas:** apresenta as informações sobre o programa de descontos e bolsas parciais de estudos – monitoria e iniciação científica.
- **Financiamento Estudantil:** traz as principais informações sobre o programa de financiamento estudantil do SENAI/SP.

Página inicial do sítio do Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial

The screenshot displays the website interface for SENAI Anchieta. At the top, there is a navigation bar with the school's name and logo. Below this, a search bar and a menu are visible. The main content area features a banner for 'Curso Superior' and a detailed section for 'Tecnologia em Eletrônica Industrial'. This section includes a list of links for 'Contexto', 'Itinerário', 'Currículo', 'Regimento', 'Horário', 'Ambientes', 'Cadastro', 'Estágio', 'Calendário', 'Proposta Pedagógica', 'Vestibular', 'Descontos e Bolsas', and 'Financiamento estudantil'. A 'Fale Conosco' box provides contact information, including the address (Rua R. S. de, 503, Vila Maria, São Paulo, CEP: 04021-001) and phone number (11) 6670-7426. The footer of the page contains the text 'Instituto local'.

e) **Sítio das Faculdades de Tecnologia do SENAI/SP na Internet**

No 2º semestre de 2009, o SENAI/SP implantou um sítio específico para suas Faculdades, no endereço www.sp.senai.br/faculdades, no qual são apresentadas informações detalhadas sobre todas as unidades e seus respectivos cursos. Trata-se de uma forma de dar unicidade na divulgação das informações sobre a forma do SENAI/SP fazer a graduação tecnológica e, com isso, aumentar as possibilidades de escolha dos interessados em relação aos cursos e melhorar a qualidade dessa decisão quanto à formação profissional.

No sítio central das Faculdades é possível, também, fazer a inscrição para o processo seletivo e acompanhar todas as fases do processo.

Página inicial do sítio das Faculdades de Tecnologia do SENAI/SP



f) **Correio Eletrônico (E-mail)**

O correio eletrônico (*e-mail*) é uma ferramenta de comunicação direta entre a diretoria e os funcionários, professores e alunos. Por meio dele são enviados comunicados de natureza administrativa, acadêmica ou comunitária.

O correio eletrônico também é utilizado pela comunidade para obtenção de esclarecimentos e informações. Existe um endereço de correio eletrônico, faleconosco@sesisenaisp.org.br, que pode ser utilizado para isto e, inclusive, para formalizar reclamações.

g) **Atendimento telefônico e Central de Chamadas Telefônicas (Call Center)**

Na Faculdade é feito o atendimento telefônico, que proporciona as informações básicas sobre o Curso, por meio de telefonistas e do pessoal da Secretaria Acadêmica. Informações técnicas e pedagógicas também são proporcionadas via telefone, quando a chamada é feita para a Faculdade. Nesse caso, a ligação é redirecionada para um dos coordenadores – pedagógico ou técnico.

Centralizadamente, o SENAI/SP possui um serviço de atendimento a chamadas telefônicas (*Call Center*), para prestar informações sobre todas as unidades e serviços do SENAI de São Paulo, inclusive para as Faculdades. Em épocas de inscrições aos processos seletivos, a equipe dessa Central é reforçada para melhor atender à população e, com isso, ampliar as condições de acesso aos Cursos Superiores.

O número da Central de Chamadas Telefônicas – 11 3258 2000 – é amplamente divulgado e disponibilizado, inclusive, para reclamações.

h) **Manual do aluno, Regimento da Faculdade e Projeto Pedagógico**

O Manual do Aluno tem por finalidade apresentar em um só documento os principais assuntos com os quais o *Aluno* da Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta deverá lidar no transcurso de sua graduação. Suas duas fontes principais são o *Regimento da Faculdade* e o *Projeto Pedagógico do*

Curso. O Regimento encontra-se à disposição no sítio da Faculdade na Internet, assim como excertos do *Projeto Pedagógico*, inclusive as ementas das unidades curriculares. Temas não tratados no Regimento e no Projeto Pedagógico são especificamente abordados no Manual do Aluno, tais como: atrasos, dispensa, circulação e vestuário de alunos. E, da mesma maneira, as diretrizes e recomendações para utilização da Biblioteca e equipamentos da área social da Faculdade.

A par das principais estruturas e recursos próprios de comunicação com a sociedade, a Faculdade possui procedimentos de gestão que garantem a qualidade dos serviços de educação profissional. Um deles diz respeito ao relacionamento com o cliente. Serve para orientar o desenvolvimento de atividades futuras, por meio da coleta de dados sobre as necessidades e expectativas do cliente, bem como sua opinião sobre cursos e serviços oferecidos. O tema abrange a avaliação dos seguintes itens:

Itens avaliados	Instrumentos de avaliação e coleta de dados
<ul style="list-style-type: none"> Satisfação do cliente Reclamação do cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Avaliação de satisfação (empresa e participante) Registro de reclamação de cliente

Ações planejadas, realizadas e resultados alcançados

Para o ano de 2009, foram definidas as seguintes metas, relacionadas com satisfação e reclamação de cliente:

Item avaliado	Meta
Satisfação do cliente	Obter Satisfação Média dos Clientes Participantes [Alunos] igual ou maior a 80% (oitenta por cento)
Reclamação do cliente	Tratar 100% (cem por cento) das reclamações de clientes

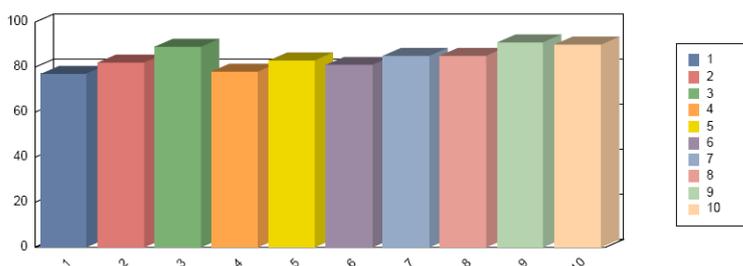
Os resultados obtidos no período, para o Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial, foram de 84,1% (oitenta e quatro inteiros e um décimo por cento), para satisfação do cliente; e, em relação à reclamação, não foram registradas reclamações de clientes (alunos) do Curso. Esses resultados, além de demonstrarem o alcance das metas anteriormente colocadas, indicam que os alunos possuem uma percepção de alto nível, do Curso e da Faculdade. Uma observação mais atenta da avaliação da satisfação expressa pelos alunos, permite verificar que é de 85% (oitenta e cinco por cento) o índice “Atendimento na recepção e na secretaria da escola”, indicador este que desempenha importante papel nesta dimensão relacionada com a comunicação. A figura a seguir apresenta a avaliação da satisfação do aluno do Curso.

Avaliação de Satisfação – Aluno – 2º semestre de 2009

Itens de Avaliação		Y %
1	Conteúdos ministrados e coerência com o plano de ensino das disciplinas.	77
2	Cumprimento dos objetivos propostos para o curso.	82
3	Cumprimento do horário das aulas pelo docente.	89
4	Objetividade e clareza do docente na exposição do conteúdo e esclarecimento de dúvidas.	78
5	Relacionamento interpessoal do docente com os alunos.	83
6	Atuação e postura da coordenação na solução de problemas referentes ao curso.	81
7	Atendimento da recepção e na secretaria da escola.	85
8	Adequação dos livros e dos textos ao conteúdo das disciplinas.	85
9	Atendimento da Biblioteca.	91
10	Limpeza, conservação e infra-estrutura das salas de aula e dos laboratórios.	90

Média de Satisfação da avaliação = 84.10%

Distribuição Ponderada



Mediante a necessidade de implantação da Faculdade, com o início da 1ª Turma previsto para o 2º semestre de 2009, foram planejadas e realizadas as ações a seguir definidas, em vista da necessidade de comunicação interna e externa.

1. Divulgação nas empresas e instituições.

Consistiu em visitas de divulgação realizadas pela Faculdade nas empresas. Durante a visita apresentou-se o Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial aos responsáveis da empresa e solicitou-se a afixação de cartazes e a distribuição de *folders* aos funcionários. As empresas e instituições visitadas no ano 2009 estão relacionadas a seguir:

- Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares (IPEN).
- Indústria Mecânica Samot Ltda.
- Associação dos Lojistas do Continental Shopping Center.
- Sunnyvale Comércio e Representações Ltda.
- Nissin Foods Products Co. Ltda.
- Altref Trefilação e Extrusão de Alumínio Ltda.
- Pneus Levorin.
- Hospital do Servidor Público Municipal.
- Hospital Sírio Libanês.
- Companhia Paulista de Trens Metropolitanos (CPTM).

2. Mala Direta para empresas e instituições.

Utilizou-se a base de dados com informações de contato das empresas que já se relacionaram ou que se relacionam com a Unidade para envio de correspondência, via correio, contendo carta de apresentação e *folder* institucional do Curso Superior. Foram enviadas cerca de 2.200 (duas mil e duzentas) correspondências, por semestre.

3. Mala Direta para ex-alunos e candidatos dos cursos técnicos da Unidade.

Utilizou-se a base de dados com informações de contato de ex-alunos e candidatos dos cursos técnicos da Unidade para envio de correspondência, via correio, contendo carta de apresentação e filipeta de divulgação do Curso Superior.

Foram enviadas cerca de 5.700 (cinco mil e setecentas) correspondências, por semestre.

4. Mala Direta para Escolas Estaduais da Zona Sul de São Paulo e Escolas Particulares.

Foram enviados, via correio, filipetas e cartazes para 56 (cinquenta e seis) escolas estaduais e 2 (duas) escolas particulares, no 2º semestre de 2009, com vistas aos concluintes do ensino médio dessas escolas.

5. Mala Direta para candidatos dos cursos técnicos de áreas correlatas à Eletrônica Industrial, das Escolas SENAI da Região Metropolitana de São Paulo (RMSP).

Enviadas cerca de 7.500 (sete mil e quinhentas) correspondências por semestre, via correio, contendo carta de apresentação e filipeta de divulgação do Curso Superior.

6. Criação e manutenção de cadastro de contatos, alimentado com dados de formulários preenchidos em palestras, eventos, contatos telefônicos e preenchimento de formulário na própria *home page* da Faculdade.

7. Envio de *e-mail marketing* para a lista de endereços eletrônicos do cadastro de contatos da Unidade.

Enviado em todos os finais de semana dos meses de maio e novembro de 2009, respectivamente, meses finais do primeiro e do segundo processo seletivo ao Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial. Nos dias finais dos processos a estratégia também foi utilizada.

8. Preparo e suporte ao pessoal de recepção e secretaria para o atendimento telefônico.

Foram realizadas reuniões para treinamento e orientação.

9. Palestra para os alunos dos cursos técnicos da Escola.
Foram ministradas palestras para todas as turmas de 3º e 4º Termos dos Cursos Técnicos de Eletrônica e Mecatrônica da Escola SENAI Anchieta.
10. Comunicação visual na recepção da Faculdade.
11. Divulgação na Feira do Estudante, Feira Brasileira de Ciências e Engenharia (FEBRACE) e na Olimpíada do Conhecimento do SENAI/SP.
12. Palestra para alunos concluintes dos cursos técnicos de áreas correlatas à Eletrônica Industrial, de determinadas Escolas SENAI da RMSP.

Unidade Operacional	Curso Técnico
Brás	Eletroeletrônica
Santo Amaro 1	Eletroeletrônica
Santo Amaro 2	Informática - Redes de Comunicação
Santo André	Eletroeletrônica
São Bernardo do Campo	Automação
Cambuci	Informática Industrial

13. Palestra para alunos concluintes do Ensino Médio de Escolas Estaduais da RMSP.
Realizada em 3 (três) Escolas Estaduais para um total de 17 (dezesete) turmas do Ensino Médio, sendo as seguintes as Escolas:
- Escola Estadual Prof. Roldão Lopes de Barros no Jardim da Glória;
 - Escola Estadual Prof. Dr. Carlos Augusto de Freitas Villalva Junior no Jabaquara;
 - Escola Estadual Prof. Alberto Levy no Planalto Paulista.
14. Envio de mensagem de correio eletrônico para pessoas formadoras de opinião da lista de contato do pessoal da Unidade, inclusive os participantes do Comitê Técnico Setorial de Eletrônica Industrial que definiu o perfil profissional e o contexto de trabalho do Tecnólogo em Eletrônica Industrial.

15. Reportagens elaboradas por jornais dos bairros próximos à Unidade.

Jornal	Matéria	Tiragem
São Paulo Zona Sul	1	50.000
Jornal do Trânsito	1	120.000
Metrô News	1	120.000

16. Resumo sobre a Faculdade e o Curso elaborado pela publicação eletrônica “*Profinews Brasil*”, da Associação *Profibus*, enviado para cerca de 25 mil endereços de correio eletrônico, no 1º semestre de 2009.
17. Artigo elaborado pela revista especializada “*InTech América do Sul*” (especializada no mercado de instrumentação, sistemas e automação), no 1º semestre de 2009.

18. Anúncios em jornais dos bairros próximos à Unidade.

Jornal	Inserção	Tamanho	Tiragem
São Paulo Zona Sul	7	½ página	50.000
Jornal do Trânsito	1	½ página	120.000
Metrô News	3	¼ página	120.000
Metrô News	1	½ página	120.000

19. Colocação de *banner* em *site* especializado em Eletrônica Industrial.

Site	Dias de divulgação
Saber Eletrônica	38 dias
Farnell Newark	10 dias
Associação Brasileira de Circuitos Impressos (ABRACI)	30 dias

20. Inserção de *banner* no *site* da Faculdade durante o período de inscrições.
21. Inserção de formulário de pré-inscrição no *site* da Faculdade, disponibilizado desde o início do ano de 2009.

22. Divulgação nos domicílios da região de Vila Mariana e adjacências, através de distribuição de filipetas.
Foram distribuídas 60.000 (sessenta mil) no entorno da Unidade e 60.000 (sessenta mil) no Bairro da Saúde e região, em finais de semana distintos.
23. Divulgação nos domicílios do Bairro do Ipiranga e adjacências, através de distribuição de filipetas.
Foram distribuídas 60.000 (sessenta mil) filipetas.
24. Divulgação nos domicílios da região de Santo Amaro e Zona Sul através de distribuição de filipetas.
Foram distribuídas um total de 90.000 (noventa mil) filipetas em dois finais de semana.
25. Afixação de cartazes em estabelecimentos comerciais, no entorno da Faculdade, e entrega de panfletos para o público desses estabelecimentos.
26. Divulgação durante o *Workshop* Tecnológico realizado pela Unidade, com entrega de filipetas, *folders* e apresentações.
27. Produção de *Folder* Institucional:
10.000 (dez mil) unidades em 2009.
28. Produção de Cartazes:
500 (quinhentas) unidades a cada semestre de 2009.
29. Produção de Filipetas
300.000 (trezentas mil) unidades em 2009.
30. Divulgação em redes sociais na Internet.
- Mensagens no *Twitter* de empresas e interessados em eletrônica.
 - Chamada através de *link* inserido no *site* do Portal Embarcados.
 - Mensagens postadas no Fórum da *Texas Instruments*.
 - Mensagens postadas no Fórum da Portal Clube do Hardware.
 - Mensagens postadas no Fórum do Portal Guia do Hardware.
 - Mensagens postadas em Comunidades do ORKUT – 12 (doze) comunidades.
 - Mensagens postadas em páginas do FACEBOOK – 8 (oito) páginas.
 - Comentários postados em *Blogs* de empresas e interessados em eletrônica – 6 (seis) *Blogs*.

Como resultado do conjunto das ações, obteve-se, nos dois processos seletivos de 2009, a quantidade de candidatos suficiente para compor as turmas, com aproveitamento de todas as vagas. A tabela a seguir mostra que houve uma evolução na procura, do primeiro para o segundo processo.

	1º Processo Seletivo	2º Processo Seletivo
Número de candidatos	190	210
Número de vagas	40	40
Relação entre n.º de candidatos e vagas	4,75	5,25

Incorporação dos resultados no planejamento da gestão acadêmico-administrativa.

A Faculdade tem pesquisado a eficácia de cada meio de comunicação com os interessados. Nos dois semestres de 2009 foi feita uma pesquisa para identificar os meios pelos quais os candidatos ao Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial tomaram conhecimento do Curso. As próximas tabelas apresentam, para ambos os processos seletivos de 2009, percentual de respondentes individuais e número de respondentes individuais, de cada um dos meios pelos quais o candidato obteve a informação. Nesta pesquisa, o candidato podia assinalar mais de uma opção de meio.

Os resultados identificam os meios vinculados à Internet – *Home Page* (da Faculdade e do SENAI/SP), buscador, *banner* em *site*, correio eletrônico, e redes sociais – como os mais eficazes, respondendo, em conjunto, por 43,41% (quarenta e três inteiros e quarenta e um centésimos por cento) e 51,01% (cinquenta e um inteiros e um centésimo por cento) do total de respostas, do

primeiro e segundo processos seletivos, respectivamente. Além de expressivos, esses números denotam um avanço da Internet, como meio, de um semestre a outro. Por outro lado, a “indicação de outra pessoa” evoluiu de 32 (trinta e dois) para 44 (quarenta e quatro) respondentes individuais, denotando um crescimento de 37,5% (trinta e sete inteiros e cinco décimos por cento), em um semestre, no número de pessoas que indicaram a Faculdade a um interessado.

1º Processo Seletivo

Identificação dos meios pelos quais os candidatos tomaram conhecimento do Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial

Meios de informação	Percentual de respondentes	Número de respondentes individuais
<i>Home page</i>	57,14%	80
Indicação de outra pessoa	22,86%	32
Buscador na Internet	20,71%	29
Anúncio ou matéria no jornal	17,14%	24
Atendimento telefônico	17,14%	24
Filipeta	15,71%	22
Material enviado por correio	15,71%	22
Banner em <i>site</i>	15,00%	21
Divulgação interna no SENAI Anchieta	13,57%	19
Correio eletrônico	10,71%	15
Outras maneiras	7,86%	11
Televisão	7,86%	11
Rádio	7,14%	10
Palestra	5,00%	7
Cartaz externo	2,86%	4
Anúncio ou matéria em revista	2,14%	3

2º Processo Seletivo**Identificação dos meios pelos quais os candidatos tomaram conhecimento do Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial**

Meios de informação	Percentual de respondentes	Número de respondentes individuais
<i>Home page</i>	62,94%	90
Buscador na Internet	34,27%	49
Indicação de outra pessoa	30,77%	44
Anúncio ou matéria no jornal	16,08%	23
Correio eletrônico	12,59%	18
Palestra	12,59%	18
Atendimento telefônico	11,89%	17
Material enviado por correio	11,89%	17
Cartaz externo	9,79%	14
Filipeta	8,39%	12
Redes sociais na Internet	7,69%	11
Outras maneiras	6,99%	10
Banner em <i>site</i>	5,59%	8
Divulgação interna no SENAI Anchieta	5,59%	8
Divulgação no <i>Workshop</i> Tecnológico do SENAI Anchieta	2,80%	4
Rádio	1,40%	2

III.5 – Dimensão 5: As políticas de pessoal, as carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho

Introdução

Apresentamos nessa dimensão as políticas de contratação, remuneração e desenvolvimento de pessoal que são tratadas pela Diretoria de Recursos Humanos (DRH) do SENAI/SP. O planejamento e o desenvolvimento de recursos humanos são orientados pelos seguintes procedimentos do Sistema de Gestão da Qualidade:

- Diretrizes para o Provimento de Vagas.
- Manual de Treinamento e Desenvolvimento de Recursos Humanos.
- Procedimento para Avaliação de Programas de Treinamento e Desenvolvimento do SENAI/SP.
- Resolução RE-19/09 que institui o Programa de Bolsas de Estudos em Curso Superior do SENAI/SP.
- Plano de Remuneração e Evolução Profissional (PREP).

O PREP é o instrumento que ordena as oportunidades de crescimento profissional, por meio de normas e regras para todas as situações relacionadas com mudança de cargo e de salário dos funcionários do SENAI/SP e que abrange toda estrutura hierárquica, exceto cargos de gestão, e foi elaborado com as seguintes finalidades:

- criar padrões e critérios para que o funcionário possa obter crescimento profissional;
- possibilitar reconhecimento ao funcionário em função do desempenho apresentado;
- reconhecer o esforço do funcionário na busca de ações de desenvolvimento e de capacitação profissional;
- criar uma política de recursos humanos capaz de conduzir de forma eficaz o comprometimento do funcionário com os resultados do seu trabalho;
- reconhecer a contribuição de cada funcionário para melhorar continuamente os resultados.

Para cada cargo foi criado um Perfil Ocupacional contendo, além das atribuições, todos os requisitos de escolaridade, experiência e conhecimentos, necessários para ingresso no SENAI/SP e para acesso a cargos mais altos.

Cada cargo foi planejado de modo a ter sua própria carreira, permitindo ao funcionário evoluir profissionalmente sem necessidade de movimentação para cargo mais alto; no entanto, o funcionário também pode, quando do surgimento de uma vaga para cargo mais alto, desde que atenda aos requisitos exigidos, candidatar-se para ocupá-la, inscrevendo-se e participando de processo seletivo interno.

O Programa de Bolsas de Estudos em Curso Superior do SENAI/SP, sob a coordenação da DRH, foi criado com os seguintes objetivos:

- proporcionar condições para que os funcionários possam frequentar cursos superiores promovidos pela própria Instituição;
- possibilitar a qualificação de funcionários em cursos de graduação e de pós-graduação a fim de elevar o desempenho desses profissionais e, conseqüentemente, propiciar condições para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo SENAI/SP.

Nesta Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta, dois funcionários foram beneficiados com essa bolsa em 2009.

A Política de Qualificação Profissional apresentada no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da Faculdade está regulamentada pelo Manual de Treinamento e Desenvolvimento de Recursos Humanos. Este manual visa orientar a elaboração do Plano de Desenvolvimento de

Pessoal (PDP) do SENAI/SP, envolvendo todas as Unidades Operacionais e órgãos da Administração Central em programas de Qualificação Profissional e Treinamentos. Esses programas visam preparar ou desenvolver recursos humanos para o exercício de uma função ou execução das atividades que caracterizam um posto de trabalho, com participação presencial ou a distância, utilizando-se de estratégias como: curso, seminário/palestra, congresso, estágio, *workshop*, visita técnica e feiras. Na elaboração do PDP da Unidade levamos em consideração os indicadores de desempenho com suas respectivas metas para o ano corrente e o Levantamento de Necessidades de Treinamento (LNT) conforme aplicabilidade no perfil ocupacional do funcionário.

O Procedimento para Avaliação de Programas de Treinamento e Desenvolvimento do SENAI/SP, orienta sobre a avaliação dos programas, realizados para os funcionários, composta por:

- Avaliação de Satisfação do Treinamento, que determina o índice de satisfação dos treinandos em relação a um programa de treinamento;
- Avaliação de Aplicabilidade, que permite apurar os conteúdos programáticos aplicados, no exercício das atividades do treinando.

O documento Diretrizes para o Provimento de Vagas assegura a lotação por profissionais habilitados e que atendam aos objetivos do SENAI/SP. São adotados os seguintes processos:

- Aproveitamento Interno: – É o remanejamento de pessoal efetivo, desde que atenda aos requisitos exigidos para o preenchimento de determinada vaga. Esse processo ocorre por transferência, aproveitamento dos candidatos habilitados que compõem o “Banco de Habilitados/Cadastro Reserva ” ou por seleção mediante a divulgação da referida vaga.
- Transferência de Local de Trabalho: – Processo que possibilita aos funcionários do SENAI/SP a mudança de local de trabalho, desde que em vaga do mesmo cargo. Para os cargos que apresentam estruturação e regras próprias deverão ser observados os critérios a eles especificamente aplicáveis.
- Banco de Candidatos Habilitados / Cadastro Reserva: – Profissionais previamente avaliados em processo seletivo e considerados aptos, independente de vaga existente.

Para a melhoria da qualidade de vida dos funcionários alguns procedimentos foram estruturados pela DRH:

- Procedimento para Elaboração do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO): – Estabelece uma sistematização de ações que visam à identificação precoce do comprometimento da saúde dos funcionários, contribuindo para a minimização e o controle dos riscos presentes nos ambientes de trabalho, através de acompanhamento do Médico do Trabalho.
- Procedimento para Elaboração do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA): – Estabelece uma sistematização de ações que visam à identificação precoce, a avaliação e o controle dos riscos presentes nos ambientes de trabalho que podem levar ao comprometimento da saúde dos trabalhadores, contribuindo para a minimização dos riscos de agravo à saúde para os empregados do SENAI/SP e para terceiros que nele venham a desenvolver suas atividades. Estabelece, ainda, ações preventivas de controle no ambiente laboral que contribuam para os objetivos da gestão ambiental, proporcionando a melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores e, em consequência, do desempenho geral dos serviços prestados, com reflexos positivos sobre a qualidade do ensino ou produto.
- Procedimento para Elaboração do Perfil Profissiográfico Previdenciário (PPP): – É o documento histórico-laboral individual do trabalhador que presta serviço à empresa, destinado a prestar informações ao Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS) relativas à efetiva exposição a agentes nocivos que, entre outras informações, registra dados administrativos, atividades desenvolvidas, registros ambientais com base no Laudo Técnico de Condições Ambientais do Trabalho (LTCAT), no PPRA, e nos resultados de monitorização biológica com base no PCMSO.

- Procedimento para Registro e Elaboração de Estatísticas de Acidentes do Trabalho: – Estabelece critérios para o preenchimento dos formulários de comunicação e estatística de acidentes do trabalho, garantindo o registro dos fatos fundamentais relacionados com os mesmos, de modo a proporcionar meios de orientação aos esforços preventivistas. Indica as medidas corretivas específicas, fazendo referência a falhas ou a meios de correção das condições ou circunstâncias que culminaram no acidente.

Ações planejadas

No contexto desta dimensão, foram planejadas as seguintes ações para o ano 2009:

- Realizar a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT) no 2º semestre.
- Realizar todas as ações previstas no PPRA.
- Realizar os seguintes treinamentos para funcionários, previstos no PDP:

Título do programa	Total de Participantes
1. Como Implantar e Gerenciar Projetos de Treinamento	1
2. Organização de Arquivos Fotográficos	1
3. Programação e Operação de Robô FANUC	3
4. Microcontrolador Texas – MSP 430 Módulo Básico	5
5. Programação e Operação de Robô MOTOMAN	3
6. Projeto e Manutenção de Infraestrutura de Rede com Windows Server 2003	1
7. Elipse Scada	2
8. Técnicas de Negociação para Apresentação de Produtos e Serviços	1
9. SIMATIC NET - Profibus DP para Simatic S7	2
10. Liderança Assertiva - O Líder Completo	2
11. Resiliência - Superando Pressões e Adversidades no Trabalho	2
12. Técnicas de Fechamento de Vendas	1
13. Atualidades e Tendências para Profissionais de Treinamento	2
14. Dreamweaver CS3	1
15. Cadence Orcad PCB	1
16. Cadence PSPICE	1
17. Gestão de Processos	1
18. Gerenciamento de Projetos	1
19. SIMATIC NET - Redes ASI	2
20. Redes Ethernet para a família Simatic S7	3
21. PIC5 – Microcontroladores PIC 16 Bits - Família 24F	2
22. Programação e Operação de MPS (Modular Production System)	2
23. Excel 2007 Módulo I	2
24. Excel 2007 Módulo II	1
25. Técnicas de Negociação	1
26. Compras e Administração de Materiais	1
27. Soldagem Elétrica Oxiacetilênica TIG e MAG	1

As variáveis de controle relacionadas com as ações planejadas, foram estabelecidas da seguinte forma para o período:

Variável de controle	Meta
Taxa de acidentes com afastamento, envolvendo funcionários	Zero
Taxa de realização das ações previstas no plano do PPRA	100%
Capacitação dos Docentes e da Equipe Escolar	80%

Ações realizadas

A SIPAT foi realizada de 7 a 12 de dezembro de 2009. Das ações previstas no PPRA, apenas uma não foi realizada – a proteção da escada da caixa d' água. Os treinamentos de número 3, 4 a 11, 14, 15, e 20 a 23 foram realizados conforme o planejado. Os demais não o foram porque a entidade executora não efetuou o treinamento.

Além dos programas de treinamento planejados pela Unidade, outros programas corporativos foram realizados em 2009 com a participação de funcionários desta Unidade. São eles:

- Automação Predial – Módulo I e II.
- Prevenção de Acidentes para Componentes de Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA).
- Certificação em Retrabalho, Reparo e Modificação de Placas Montadas IPC-7711/21A.
- Gestão Ambiental.
- Auditor Ambiental Interno.
- Linguagem "C" para PIC.
- Pequenos Reparos em Edificações.
- Código de Catalogação Anglo-Americano – AACR2.
- *Complex Programmable Logic Device (CPLD)* ou Dispositivo Lógico Complexo Programável (DLCP);
- *Product Lifecycle Management (PLM)* ou Gerenciamento do Ciclo de Vida do Produto.
- Software Proteus VSM.
- Viagem de estudos a empresa industrial da área eletrônica na Inglaterra.
- Viagem de estudos a diversas instituições de ensino e empresas industriais na Alemanha.

Resultados alcançados

A meta da “Taxa de acidentes com afastamento, envolvendo funcionários” não foi alcançada em 2009 devido ao fato de que um funcionário acidentou-se, por ato inseguro, machucando um dedo do pé, ficando afastado 15 (quinze) dias do trabalho. O funcionário recuperou-se e medidas internas foram tomadas no sentido de prevenir contra futuros atos inseguros.

A “Taxa de realização das ações previstas no plano do PPRA” ficou em 91,3% (noventa e um inteiros e três décimos por cento), visto que quase todas as ações foram realizadas, com exceção da já citada.

O índice de “Capacitação dos Docentes e da Equipe Escolar” superou a meta, pois todos os funcionários da Unidade participaram de programas de treinamento conforme o levantamento de necessidades feito. Todos os treinamentos foram avaliados pelos participantes com grau de satisfação acima de 90% (noventa por cento) e aplicabilidade acima de 70% (setenta por cento), conforme metas da DRH.

Incorporação dos resultados no planejamento da gestão acadêmico-administrativa

Para o desenvolvimento do 1º semestre do Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial, no 2º semestre de 2009 e com matrícula inicial de 40 (quarenta) alunos na Turma, a Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta contou, diretamente, com a experiência e competência de 6 (seis) docentes, um coordenador técnico do curso, um coordenador pedagógico, um coordenador de atividades administrativas, um assistente de apoio técnico e um assistente de serviços administrativos. Todos esses funcionários são dotados de formação e experiência profissional suficientes para dar conta da formação e necessidades dos alunos. Dentre os seis docentes, todos são graduados em área correlata e com experiência na unidade curricular que ministram; um é mestre em Engenharia Elétrica – Subsistemas Digitais e três estão cursando pós-graduação em nível de mestrado. A pesquisa específica da Faculdade sobre a qualidade do ensino apresentou índice acima de 80% (oitenta por cento), valor este superior à meta da Unidade. Dos alunos que responderam à pesquisa, 32% (trinta e dois por cento) avaliam o Curso como *ótimo* e 68% (sessenta e oito por cento) como *bom*, representando isto uma aprovação máxima ao Curso.

Todas as ações desenvolvidas para melhoria do processo de ensino foram tomadas com foco nas necessidades dos docentes e funcionários da Faculdade. Cabe ressaltar a importância dada às necessidades e dificuldades dos alunos, que auxiliam o planejamento da qualificação profissional dos funcionários. As ações de melhoria procuram aprimorar tanto as condições dos alunos quanto as dos docentes, tornando o processo de ensino mais objetivo. Os resultados do PDP são disseminados nas reuniões da Equipe Escolar e do Comitê da Qualidade para replanejamento e definição de metas, com a participação de todos os setores da Unidade. Dessa forma, procuramos elevar o grau de satisfação pessoal e profissional dos funcionários, atendendo suas necessidades atuais e futuras, ajudando-os no desenvolvimento da missão, com a qualidade exigida pela Instituição.

III.6 – Dimensão 6: Organização e gestão da instituição, especialmente o funcionamento e representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação com a mantenedora, e a participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios

Introdução

A Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta é um estabelecimento de ensino mantido pelo Departamento Regional de São Paulo do SENAI. Rege-se pela legislação federal pertinente, pelo Regimento do SENAI, aprovado pelo Decreto Federal n.º 494 de 10/01/62, e pelo Regimento da própria Faculdade. Está inserida na estrutura organizacional do SENAI – Departamento Regional de São Paulo e mantém com as demais Faculdades e órgãos do SENAI/SP relações harmônicas permanentes, visando ao pleno atendimento de suas finalidades.

Na Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta, a gestão dos processos educacionais tem como objetivo buscar a satisfação dos alunos e assegurar a melhoria contínua dos cursos ofertados. Nesse contexto, a gestão se desenvolve com base na articulação de seis grandes temas sobre os quais diversos procedimentos sujeitos a essa gestão são planejados, executados, monitorados, analisados criticamente e aprimorados continuamente. Esse ciclo de melhoria contínua dos processos ocorre por meio da análise crítica dos dados obtidos na fase de monitoração. A partir desta análise são estabelecidos planos de ação focados nas oportunidades de melhoria detectadas nos processos.

Os processos investigados no sistema de gestão são os seguintes:

- Relacionamento com o cliente.
- Planejamento e acompanhamento de produção e execução do orçamento.
- Gestão de recursos humanos.
- Gestão de ambientes de ensino.
- Aquisição de materiais e serviços.
- Planejamento e desenvolvimento da educação profissional.

A análise crítica, anteriormente referenciada, de um determinado período, dá origem aos Referenciais de Gestão para o próximo período. Esses referenciais, continuamente revisados e adaptados à conjuntura da Instituição, atualmente são divididos em áreas, sendo elas: educação, tecnologia, qualidade, meio ambiente, recursos humanos, saúde e segurança, infraestrutura, relacionamento com o cliente, convênios e contratos e financeiro e produção. Para cada área são discutidos e contemplados temas relevantes no ano da gestão e são estabelecidas, dependendo da área, variáveis de controle e variáveis auxiliares, com suas metas definidas.

Outro elemento constituinte do processo interno de planejamento da Unidade é o denominado Plano Escolar, que detalha as principais estratégias para os cursos regulares, incluindo o Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial. Assim, o Plano Escolar apresenta proposta para o processo seletivo de alunos, avaliação do rendimento escolar, recuperação contínua, atividades complementares e aprimoramento do processo pedagógico. O Plano Escolar explora, ainda, as formas de integração com a comunidade, empresas, famílias e com os alunos e o desenvolvimento de pessoal.

De acordo com o seu Regimento, a Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta possui, na sua administração superior, como órgão executivo, a Direção e, como órgãos consultivos, o Conselho Consultivo e o Conselho Técnico-Pedagógico. Conta, também, com órgãos de apoio acadêmico e de serviços administrativos compostos da Coordenação Pedagógica, da Coordenação Técnica, da Secretaria Acadêmica e da Biblioteca.

Na constituição do Conselho Consultivo temos:

- Diretor, seu presidente nato;
- Coordenador Pedagógico;
- Coordenador Técnico do Curso;
- dois Docentes representantes do curso;
- um representante dos alunos;
- um representante da comunidade.

Na constituição do Conselho Técnico-Pedagógico temos:

- Coordenador Pedagógico, seu presidente nato;
- Coordenador Técnico do curso;
- todos os Docentes do curso.

O organograma demonstra as relações de subordinação e vinculação da estrutura organizacional da Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta.

O exercício da liderança é componente essencial para o pleno funcionamento de qualquer grupo humano, também da comunidade universitária que, podemos assegurar, é uma escola de liderança. Sendo assim, a gestão acadêmica inclui responsabilidades de natureza política, técnica e burocrática.



Ações planejadas

Levando em conta o período em perspectiva nesta autoavaliação, no contexto desta dimensão foram planejadas as seguintes ações:

- Implementar o Conselho Consultivo.
- Implementar o Conselho Técnico-Pedagógico.
- Implementar a Comissão Própria de Avaliação (CPA).
- Fortalecer os meios de comunicação com alunos.

Ações realizadas

Todas as ações foram realizadas de forma satisfatória.

Resultados Alcançados

O Conselho Consultivo e o Conselho Técnico-Pedagógico foram constituídos e seus estatutos criados, definindo as correspondentes atribuições.

O Conselho Consultivo atuou de forma plena dentro de suas atribuições, com independência e de forma consensual.

O Conselho Técnico-Pedagógico atuou de forma plena dentro de suas atribuições, com independência e de forma consensual; desempenhou papel fundamental na identificação das ações necessárias e tomada de decisões quanto às finalidades educacionais.

A gestão estratégica se deu em constantes reuniões entre a Direção e coordenação técnica e pedagógica para antecipar problemas e buscar soluções. Dessa forma, foram definidas ações para minimizar a evasão, melhorar a relação do aluno com os diversos setores da Faculdade, orientação aos docentes para melhorar a relação professor/aluno, dentre outras.

A coordenação técnica e pedagógica foi presente e atuante, estabelecendo proximidade com os alunos e docentes, sempre aberta ao diálogo, buscando identificar necessidades pessoais e acadêmicas.

Buscou-se manter diversos canais de comunicação com os alunos, por meio de quadro de avisos, mensagens eletrônicas do Portal Educacional do SENAI/SP, avisos orais em sala de aula e comunicados por escrito.

A Instituição possui um sistema de informação avançado, eficiente e que atende plenamente às necessidades.

Incorporação dos resultados no planejamento da gestão acadêmico-administrativa

A Unidade possui um grupo gestor denominado Equipe Escolar. Este grupo é composto por representantes de todos os setores da Unidade e mantém reuniões periódicas, quinzenais. A Equipe Escolar discute todas as ações, processos e resultados da Unidade; dessa forma é, ao mesmo tempo, uma fonte geradora e absorvedora de propostas para o Conselho Consultivo e Conselho Técnico-Pedagógico da Faculdade.

A Faculdade atua com base nos procedimentos do sistema de gestão, nos referenciais de gestão originados na análise crítica desse sistema, e no Plano Escolar, anteriormente referenciados. Contudo, a Faculdade orienta-se para resultados, principalmente os relacionados com a satisfação dos alunos e a melhoria contínua dos processos. Nesse sentido, o processo de melhoria contínua funciona como fator de aprendizado institucional imprescindível para a continuidade dos trabalhos.

III.7 – Dimensão 7: Infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação

Introdução

Para o desenvolvimento do Curso foram utilizados, nos ambientes de ensino, equipamentos, materiais permanentes e de consumo, necessários e suficientes para a realização das atividades, em quantidades que asseguraram a participação ativa de todos os alunos. A Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta segue diretrizes definidas no Sistema de Gestão da Qualidade, visando garantir a adequação dos ambientes de ensino para desenvolvimento dos cursos, no sentido de permitir o planejamento, a preparação, a execução das atividades e o atendimento às normas técnicas vigentes de preservação ambiental, de higiene e segurança no trabalho. Entre os procedimentos que regem a gestão dos ambientes de ensino, podemos citar:

- Manual de orientação para projeto de oficinas e laboratórios para ensino.
- Orientação para manutenção de oficinas, laboratórios, infraestrutura e equipamentos de informática.
- Orientações para recebimento de máquinas e equipamentos.
- Orientações para inspeção técnica de máquinas e equipamentos.
- Procedimento para elaboração do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA).
- Orientações relativas ao meio ambiente.

Conforme detalhado no “item 5 – Infraestrutura” do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), a Unidade possui e fez uso dos seus recursos de forma a garantir que os alunos vivenciassem os conhecimentos obtidos ao longo do semestre, permitindo a preparação e execução dos trabalhos práticos e oferecendo condições para que eles realizassem o estudo das tarefas através da análise das informações tecnológicas, das operações e dos procedimentos de segurança, sempre com o acompanhamento do docente. O quadro a seguir apresenta a infraestrutura geral da Unidade; o mosaico de fotos apresenta a quadra, a piscina e o pavimento superior, o pavilhão social e o acervo da Biblioteca.

Dependências	Quantidade	m ²
Sala de Direção	01	40,96
Secretaria	01	46,98
Salas de Coordenação	03	68,75
Sala de Orientação Educacional	01	12,54
Sala de Professores	01	29,07
Salas de Aulas para o Curso Superior	05	310,46
Anfiteatro	01	38,00
Acervo da Biblioteca	01	50,85
Sala de leitura e estudos da Biblioteca	01	103,20
Sala de preparação e reunião dos Professores	01	13,75
Pavilhão Social	01	293,50
Piscina	01	312,50
Quadra de Esportes	01	362,94
Cantina	01	16,20
Refeitório	01	293,12
Sanitários	06	79,15
Outras áreas construídas		2075,03
Área construída total		4.147
Área total		6.752



O seguinte quadro apresenta os 11 (onze) laboratórios da Faculdade. No decorrer do ano 2009, com o início da 1ª Turma, foram utilizados os laboratórios de Eletricidade, Pneumática e Hidráulica; e Informática, apresentados no mosaico. Contudo, os demais laboratórios já se encontram preparados para as aulas práticas do Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial.

Laboratórios	m ²
Eletricidade*	61,56
Eletrônica Analógica	61,56
Eletrônica Industrial	84,22
Eletrônica Digital e Microcontroladores	61,56
Pneumática e Hidráulica*	61,56
Informática*	61,56
Redes Industriais	45,36
Robótica Industrial	80,40
Máquinas-Ferramenta CNC	71,10
Automação Industrial	60,45
Projetos	61,56
Área total dos laboratórios	710,89



*Ambientes utilizados em 2009

Ainda com relação à infraestrutura, em cumprimento à Portaria MEC n.º 3.284, de 7 de novembro de 2003, a Faculdade possui as condições de acesso para portadores de deficiência física nos ambientes coletivos, contando com banheiros apropriados, elevador e rampas para acesso aos ambientes, lavabos, bebedouros e telefones públicos instalados em altura acessível aos usuários de cadeiras de rodas e telefones públicos para deficientes auditivos.

Além de contar com os recursos necessários para o desenvolvimento das aulas, a Unidade conta também com uma equipe de Assistentes Técnicos que promovem a manutenção dos equipamentos da Unidade. Quando algum equipamento apresenta defeito, é encaminhado ao setor de manutenção eletrônica, que deixa outro equipamento similar de *backup* no ambiente, de forma a não prejudicar as aulas, e toma as medidas necessárias para o seu conserto, seja internamente ou, na impossibilidade, enviando para a assistência técnica do fabricante, agilizando sobremaneira o retorno do equipamento ao laboratório.

A Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta possui uma **Biblioteca**, denominada internamente Biblioteca “Prefeito Prestes Maia”, em homenagem ao *homem* que por duas vezes foi prefeito da capital paulista, destacando-se, dentre outras razões, por ter investido na criação de uma rede de bibliotecas para a cidade. A seguir, é apresentado o perfil da Biblioteca.

a) Caracterização do acervo

A Biblioteca possui, aproximadamente, 4.000 (quatro) mil itens de acervo documental de Tecnologia em Eletrônica Industrial. Desses, cerca de 80% (oitenta por cento) estão voltados à área específica da tecnologia industrial. Contamos com vários títulos de periódicos distribuídos nas mais diversas áreas do conhecimento, sendo que 24 (vinte e quatro) títulos referem-se à área específica do programa.

b) Espaços físicos postos à disposição dos quadros do programa

- Área física total para uso da Biblioteca: 154,05 m² (cento e cinquenta e quatro metros quadrados e cinco centésimos).

- Área total das instalações do acervo: 50,85 m² (cinquenta metros quadrados e oitenta e cinco centésimos).

c) Estrutura física

- Microcomputadores para funcionários: 02 (dois).
- Microcomputadores para alunos: 12 (doze) com acesso à Internet e Rede *Wireless* em todos os espaços da Biblioteca, sendo 1 (um) disponibilizado com *scanner* e impressora a *laser* e 1 (um) reservado para cadeirantes.
- Mesas e cadeiras de consultas ou estudos individuais: 12 (doze) boxes com 10 (dez) cadeiras, sendo 2 (dois) dos boxes reservados para cadeirantes.
- Mesas de estudos consultas ou estudos coletivos: 6 (seis) com 21 (vinte e uma) cadeiras, e mais 2 (dois) espaços para cadeiras, em torno das mesas, reservados para cadeirantes.

O espaço destinado ao acervo é arejado e protegido da incidência direta da luz solar e possui lâmpadas fluorescentes que não danificam os materiais expostos à sua iluminação. O acervo está distribuído, em sua maioria, em estantes metálicas reforçadas com um vão mínimo entre elas de 90 cm (noventa centímetros). Parte do mobiliário é feita de placa de fibra de madeira de média densidade, ou *Medium-density fiberboard (MDF)*, tratado que evita o aparecimento de pragas. Diariamente, funcionários da manutenção efetuam a limpeza parcial dos materiais bibliográficos. Periodicamente, os livros que necessitam de reparos são enviados para restauro e encadernação. A Biblioteca está devidamente equipada com extintores de incêndio aprovados pela fiscalização competente, dispostos em locais estratégicos e saída de emergência.

d) Portadores de necessidades especiais

A Biblioteca dispõe de acesso para portadores de necessidades especiais, evitando a utilização de escadas pelos mesmos.

Com respeito ao Acervo e, especificamente, à sua representação, temos que o acesso às informações armazenadas na Biblioteca é viabilizado pelo Sistema de Informação (SINF), base de dados bibliográfica, cujo padrão foi estabelecido pelo SENAI em âmbito nacional. Os seguintes tipos de materiais podem ser encontrados no Catálogo:

- livros,
- periódicos,
- dissertações de mestrado,
- projetos,
- relatórios de estágios de alunos,
- vídeos,
- CD-ROMs,
- DVDs.

Para **Catálogo**, a Biblioteca adota os seguintes padrões:

- Código Anglo-Americano de Catalogação, 2. ed.;
- Tabela PHA 3. ed.;
- Classificação Decimal de Dewey 22. ed.;
- SINF.

Quanto à forma de **Acesso** e ao **Empréstimo**, o acervo encontra-se disposto em estantes de livre acesso, devidamente sinalizadas com a faixa de números de classificação nela contida.

No tocante à **Multimídia**, podem ser encontrados na base de dados SINF:

- vídeos e DVDs abrangendo produções comerciais de caráter ficcional, informativo e técnico-científico;
- CD-ROMs abrangendo bases de produções multimídia e material acompanhante de livros.

Os **Periódicos**, que podem ser encontrados na base de dados SINF, abrangem revistas gerais (de caráter informativo) e revistas especializadas (de caráter técnico-científico). A Biblioteca cadastra informações sobre os títulos e fascículos existentes no acervo, sem incluir os artigos publicados em cada revista. Todo o acervo corrente está no sistema (ou seja, estão no sistema os títulos e fascículos de periódicos que a Biblioteca recebe regularmente).

Quanto à **Política** para atualização do acervo de livros e periódicos: – O acervo é atualizado a partir de indicações bibliográficas pertencentes a duas categorias: bibliografia básica e complementar das unidades curriculares oferecidas pelo Curso e bibliografia adicional, não necessariamente constante das bibliografias de unidades curriculares oferecidas. A decisão de aquisição, geralmente por compra, é tomada com base nos seguintes critérios: indicação do professor e/ou coordenador, que determina a necessidade da aquisição; verificação da existência (ou não) no acervo, que determina a quantidade de exemplares a serem adquiridos. Para bibliografia básica, procuramos adquirir exemplares em proporção à quantidade de alunos do Curso, de acordo com as orientações do próprio Ministério da Educação (MEC); para bibliografia complementar e adicional, procuramos adquirir o mínimo de 1 (um) exemplar de cada título.

Naturalmente, são aceitas e processadas as indicações oriundas de alunos e funcionários. A Biblioteca também aceita doações que, antes de serem incorporadas ao acervo, passam por uma triagem.

Os **Serviços** são os seguintes:

- Serviço de Empréstimo Domiciliar.
- Serviço de Empréstimo Interbibliotecário.

A Biblioteca funciona nos **Horários** apresentados abaixo, de maneira a atender ao aluno do Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial, dentro do horário de aulas dele, em horário diverso de 2ª a 6ª feira e, aos sábados, com serviços locais, no recinto da Biblioteca:

- Segunda a Sexta: 8 h – 22 h
- Sábados: 9 h 30 min – 15 h 30 min.

A equipe da Biblioteca é formada por **Pessoal Especializado**, sendo 3 (três) pessoas: 1 (uma) bibliotecária e 2 (duas) estagiárias de biblioteconomia.

Em conformidade com as diretrizes definidas no Sistema de Gestão da Qualidade do SENAI/SP, visando garantir a adequação dos ambientes de ensino para o desenvolvimento dos cursos e dos procedimentos que regem a gestão dos ambientes de ensino, norteamo-nos pelo manual de planejamento, organização e manutenção do acervo das bibliotecas. O referido Sistema define os procedimentos que a Biblioteca deve seguir para:

- Classificação de materiais de informação.
- Seleção e avaliação de materiais de informação.
- Registro de materiais de informação.
- Preparo técnico para empréstimo dos materiais de informação.

Ações planejadas

Considerando o contexto desta dimensão, foram planejadas as seguintes ações para o ano 2009:

- Alocar mobiliário, máquinas e equipamentos – recebidos pela Unidade em função de plano de investimento do SENAI/SP – nas salas de aula, laboratórios e outros ambientes escolares, de modo a atender aos 40 (quarenta) alunos da 1ª Turma e aos demais.
- Ampliar o acesso aos recursos de informática para os alunos.
- Aumentar a taxa de empréstimo de livros.
- Aumentar o número de usuários cadastrados na Biblioteca.

Ações realizadas

As ações planejadas foram realizadas no todo, ou em parte, com os resultados explicados na sequência. Com respeito à ampliação do acesso aos recursos de informática, além da disponibilidade de computadores, a Unidade iniciou, em 2009, a instalação dos equipamentos para o acesso sem fio à Internet.

Resultados alcançados e sua incorporação no planejamento da gestão acadêmico-administrativa

Nos laboratórios utilizados durante o ano 2009, graças aos investimentos do SENAI/SP e às ações implementadas, atualmente há postos de trabalhos para 20 (vinte) alunos, sendo esse o número máximo, de tal forma que o docente possa prestar uma assistência adequada ao aluno. Normalmente, os alunos trabalham em duplas, situação que propicia o desenvolvimento de determinadas competências de gestão ao longo do curso. No laboratório de Pneumática e Hidráulica, além dos equipamentos específicos dessas áreas, existem 10 (dez) microcomputadores para os alunos, onde estão instalados programas de simulação de circuitos hidráulicos e pneumáticos. Com isto, a resolução de situações-problema conta com o auxílio de uma ferramenta computadorizada que possibilita a conferência, análise, transferência e ampliação de conhecimentos, dentre outros caminhos alternativos de ensino e aprendizagem. O laboratório de informática conta com 20 (vinte) microcomputadores, propiciando que cada aluno disponha de uma máquina por aula e, com isto, desenvolva melhor as habilidades próprias da área. Em todos os laboratórios chega a rede interna, através da qual se ganha acesso à Internet, ferramenta esta conhecida pelas inúmeras possibilidades de utilização pedagógica. Os laboratórios possuem equipamentos em qualidade e quantidade suficiente para o desenvolvimento das atividades. As tabelas seguintes apresentam a configuração atual dos laboratórios utilizados no 2º semestre de 2009, considerando os recursos tecnológicos principais utilizados no Curso.

Laboratório de Eletricidade

Equipamentos, ferramentas e outros recursos	
Qtde.	Especificações
10	Bancada para ensaios Eletroeletrônicos L166 – Barros
10	Painel para alimentação
10	Protoboard MSB 400
08	Fonte de alimentação LG GP 4303
02	Fonte de alimentação digital ajustável
08	Gerador de funções Modelo 8120
02	Gerador de função 2 MHz Protek
08	Osciloscópio duplo Good Will GOS-622G
02	Osciloscópio digital, 60 MHz, Mod. TDS 1002, Tektronix
08	Variador de tensão marca STP Mod. ATV-115M
08	Multímetro digital ICEL MD-6210
01	Multímetro digital MD 6500
02	Multímetro digital categoria III ET-2076
02	Multímetro digital True RMS 600 V
02	Termômetro digital com mira à laser Minipa
02	Década capacitiva Nansen MA-2405

Laboratório de Eletricidade (continuação)

Equipamentos, ferramentas e outros recursos	
Qtde.	Especificações
08	Década resistiva MDC-510 Minipa
02	Década resistiva MDR-611 Minipa
08	Década Resistiva 9.999999 ohms Nansen Mod. MA211
04	Reostato para experiência, 500 W, 200 ohms Eletele
04	Reostato para experiência, 500 W, 5 ohms Eletele
02	Reostato 200 ohms Eletele N 125
02	Megôhmetro digital ICEL MG-3000
03	Conjunto motor gerador Enika Mod. O-DSE
08	Conjunto de 3 motores elétricos
01	Motor trifásico de indução
01	Chave de partida suave (Soft Starter)
02	Torre de motores Inter T.01
04	Conjunto didático de proteção seletiva Degem
02	Estação de soldagem Weller Mod. EC-1001B
03	Estação de soldagem Toyo TS-900
05	Estação de solda Instrutherm ESD 905-110
05	Sugador de solda 210 X 24 mm, Mod. 301 AFR
08	Alicate de bico meia cana 5 polegadas
08	Alicate de corte, 4 ½ polegadas
02	Alicate de corte diagonal, 6 polegadas
02	Alicate decapador de cabos e fios
04	Alicate amperímetro Minipa ET-3600
02	Alicate universal, 8 polegadas
02	Alicate de bico
02	Alicate para prensar terminais secção
02	Alicate para prensar terminais tubular
02	Alicate de pressão, 10 polegadas, bicos retos curvos
02	Alicate de corte diagonal rente
01	Microcomputador Positivo
01	Impressora a jato de tinta HP 5650
Softwares instalados	
Windows XP, Pacote Office e Adobe Reader.	

Laboratório de Pneumática e Hidráulica

Equipamentos, ferramentas e outros recursos	
Qtde.	Especificações
10	Mesa para informática 1400X800X735 / L-166 Barros
10	Microcomputador Infoway ST3320 Athlon
04	Painel simulador de pneumática industrial Festo
02	Painel simulador de hidráulica Parker HPUBR420
02	Painel simulador de hidráulica Parker HPUBR4204
04	Microcomputador P-III MOD. Athlon-700 Itautec
02	Microcomputador Athlon Itautec
02	Microcomputador Infoway Itautec
04	Correia transportadora L.J. Technical
01	Jogo de ilustrações de produtos de ar comprimido Festo
01	Conjunto de símbolos magnéticos de hidráulica Festo

Laboratório de Pneumática e Hidráulica (continuação)

Equipamentos, ferramentas e outros recursos	
Qtde.	Especificações
01	Conjunto de símbolos magnéticos Festo
01	Grupo de acionamento de demonstração FD-BTM-H Festo
01	Conjunto de modelos FD-BTM-H hidráulico Festo
01	Conjunto didático de elementos pneumáticos em corte Festo
01	Conjunto didático de elementos eletropneumáticos Festo
04	Conjunto passo a passo Ref.91040 Festo
01	Conjunto manipulador pneumático Festo FD-MAN-3EX
04	Módulo didático controlado por CLP Festo
01	Conjunto didático com estação de distribuição e teste Festo
01	Multímetro digital Metex MOD. M-3630
01	Chave de boca fixa 1/2X9/16 polegadas Belzer ITM
01	Chave de boca fixa 6X7 mm Belzer ITMA
01	Chave de boca fixa 10X11 mm Belzer ITMA
01	Chave de boca fixa 12X13 mm Belzer ITMA
01	Chave de boca fixa 16X17 mm Belzer ITMA
01	Chave de boca fixa 1/4X5/16 polegadas Belzer ITM
01	Chave de boca fixa 3/8X7/16 polegadas Belzer ITM
02	Alicate universal, 6 polegadas, Gedore
01	Alicate para anéis, interno, bico curvo, 7 polegadas, ITMA
01	Alicate para anéis, externo, bico curvo, 7 polegadas, ITMA
01	Martelo de pena
01	Morsa para bancada n.º 3
01	Compressor de ar Wayne W 7207 HT
01	Microcomputador Positivo
01	Impressora a jato de tinta HP 6550
Softwares instalados	
Windows XP, Pacote Office, Softwares de simulação Fluid Sim (pneumática e hidráulica).	

Laboratório de Informática

Equipamentos, ferramentas e outros recursos	
Qtde.	Especificações
20	Mesa para informática 1000X750X735 mm L
20	Microcomputador Infoway ST3320 Athlon
01	Impressora Plotter Epson Stylus 1500
01	Scanner de mesa HP G2710 L2696A
01	Lousa interativa 79 polegadas diagonal
01	Microcomputador Infoway ST3320 Athon (professor)
Softwares instalados	
Windows XP, Pacote Office Professional, Adobe Reader, Borland C++ Builder, Microsoft Visual C++, Orcad, Proteus 7 Professional, Visual G, Máxima, CodeWarrior Development Studio for Microcontrollers, Freescale MQX, IAR Embedded Workbench Kickstart for MSP430.	

A Faculdade promove um estreito acompanhamento do aluno, procurando resolver situações que poderiam gerar dificuldade ao aprendizado e, através de reuniões e pesquisa de satisfação, confirma se suas ações vão ao encontro da necessidade do aluno. Na última pesquisa de satisfação, o item “limpeza, conservação e infraestrutura das salas de aula e dos laboratórios” obteve resultado igual a

90% (noventa por cento), em uma graduação que varia de zero a cem, confirmando que as ações tomadas pela Unidade têm obtido sucesso.

A Unidade busca, também, criar um ambiente agradável, tornando prazerosa a permanência dos alunos e funcionários na Faculdade. Além de possuir um ambiente amplo e com muito verde, a Unidade coloca à disposição: piscina, quadra de esportes, televisão e o pavilhão social, com mesas de ping-pong, pebolim, tabuleiros de xadrez e dama. Os funcionários contam, também, com uma sala de estar e se reúnem nos intervalos de café, refeição e em momentos de confraternização.

A Unidade continuará buscando preparar seus alunos para o mercado de trabalho; assim, quanto mais as condições de aprendizagem se aproximarem das exigências reais de trabalho, tanto melhor será a adaptação do aluno ao emprego. Esta aproximação dos ambientes de ensino às condições do mercado de trabalho, sem prejuízo do processo de ensino e de aprendizagem, é feita mediante a especificação criteriosa de seus recursos e aplicação de situações-problema, ou seja, não se limita a formar alunos para dominar determinados conteúdos, mas sim que saibam pensar, refletir, trabalhar e cooperar uns com os outros, propor soluções sobre problemas e questões que encontrarão em sua vida profissional.

Com respeito aos resultados da Biblioteca, tanto a taxa de empréstimo, quanto o número de usuários cadastrados aumentou em 2009, em comparação com o ano anterior. Os resultados dessas duas ações representam maior interesse na literatura e mais pessoas aproximando-se da Biblioteca, que eram os objetivos planejados para o ano. Embora sejam resultados globais da Unidade, é possível inferir, pelo testemunho do pessoal técnico-administrativo da Biblioteca, que a participação dos alunos e docentes do Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial está contribuindo para o aumento desses índices, o que é alvissareiro. Além disso, a satisfação dos alunos em relação ao atendimento da Biblioteca é sistematicamente pesquisada. O resultado apresentado pela 1ª Turma do Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial, em 2009, dessa Avaliação de Satisfação, foi de 90,63% (noventa inteiros e sessenta e três centésimos por cento), o que demonstra um alto índice de satisfação dos usuários em questão. O item “limpeza, conservação e infraestrutura”, referido anteriormente, engloba o espaço da Biblioteca, tendo alcançado os 90% (noventa por cento) já mencionados.

Os resultados obtidos dos iniciantes do Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial, no 2º semestre de 2009, demonstram o alto índice de satisfação dos usuários com a Biblioteca. Contudo, os profissionais do SENAI/SP mais diretamente vinculados aos serviços de Biblioteca, identificaram uma *oportunidade de melhoria*, cuja solução levará à substituição do SINF. Para tanto, o SENAI/SP adquiriu o sistema de informatização denominado *Pergamum*, que vem a ser um Sistema de Gerenciamento Integrado de Bibliotecas, informatizado, voltado ao gerenciamento de dados, cujos principais procedimentos/funções estão descritos abaixo:

- catalogação de livros, periódicos e multimeios;
- reserva, empréstimo e devolução de materiais;
- pesquisa e recuperação do acervo;
- renovação de empréstimos e reservas *on-line*;
- emissão de relatórios de apoio;
- controle de acesso aos ambientes internos;
- reserva de cabines e de microcomputador para trabalho de digitação.

Os principais componentes do Software Pergamum são:

- **Parâmetros:** possibilita que cada biblioteca utilize o sistema de forma personalizada.
- **Aquisição:** processo de aquisição de qualquer tipo de material, inclusive controle de assinaturas e renovação de periódicos via Kardex e Pré-catalogação.

- **Catálogo:** cadastramento de autoridades em módulo próprio e integrado ao cadastro bibliográfico; importação e exportação de dados de redes como *Pergamum*, *Online Computer Library Center (OCLC)*, etc.
- **OCLC:** emissão de etiquetas (empréstimo, bolso, lombadas e barras).
- **Consulta ao Catálogo:** pesquisa por autor, título e assunto, através da utilização de operadores booleanos.
- **Circulação:** cadastro de usuários, controle de visitantes, empréstimos, reservas, renovação, consulta ao histórico de empréstimo ou de multas, emissão de recibos de empréstimos, multas e devolução.
- **Relatórios:** inventários do acervo. Levantamento do acervo por área de conhecimento, por bibliotecas e por disciplina. Relatório por atividade, por grupo de atividade e por executante; estatísticas gerais, boletim bibliográfico, geração de gráficos, acervo digital via Internet, facilitando acesso a cada obra na íntegra; renovação, reserva, acompanhamento do processo de aquisição pelo usuário solicitante, envio automático de mensagens para lembrar a data de devolução do material emprestado, informar liberação de reserva e novas aquisições na área de interesse pré-selecionada, isto é, Disseminação Seletiva de Informações (DSI).

A razão maior de ser de uma Biblioteca é estimular o hábito de leitura, a pesquisa e, conseqüentemente, o desenvolvimento do campo de conhecimento por parte dos alunos. Assim sendo, a Faculdade avalia que está no caminho certo, à vista dos resultados alcançados no ano 2009 e vê com entusiasmo as próximas etapas, seja pela perspectiva de implantação do *Pergamum*, seja pelo aumento da demanda, com o ingresso das próximas turmas do Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial.

III.8 – Dimensão 8: Planejamento e avaliação, especialmente os processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional

Introdução

De acordo com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta, para subsidiar o desenvolvimento dos cursos superiores de tecnologia de forma a atender às necessidades do mercado de trabalho, no que se refere às competências profissionais, bem como no sentido de desenvolver competências que promovam a formação do cidadão, o planejamento e o desenvolvimento da educação profissional no SENAI/SP são orientados pelos seguintes procedimentos do Sistema de Gestão da Qualidade:

- Diretrizes para o planejamento da oferta da educação profissional.
- Diretrizes para o planejamento do ensino e avaliação do rendimento escolar.
- Diretrizes para o estágio supervisionado.
- Processo de planejamento e avaliação da ação educativa.

Ainda de acordo com o PDI, o quadro a seguir apresenta um resumo dos itens de avaliação e controle estipulados pelas diretrizes acima citadas.

Itens avaliados	Instrumentos de avaliação e coleta de dados
<ul style="list-style-type: none"> • Proposta pedagógica • Previsão de matrículas • Calendário escolar • Quadro de pessoal docente • Horário escolar • Disponibilidade de máquinas e equipamentos • Material didático • Divulgação dos cursos • Estágio supervisionado • Planos de ensino • Desenvolvimento das aulas • Rendimento escolar • Recuperação da aprendizagem 	<ul style="list-style-type: none"> • Análise documental • Avaliação de satisfação • Avaliação de desempenho – estágio • Acompanhamento da ação docente • Rendimento escolar – resultados finais

Especificamente relacionado com a avaliação da educação profissional, o PDI define um procedimento, denominado internamente de PROVEI, cujo objetivo geral é avaliar a educação profissional oferecida pelo SENAI/SP, o desempenho dos alunos e as variáveis intervenientes no processo de ensino e aprendizagem, além de fornecer subsídios para a elaboração de projetos educacionais que possam contribuir para a melhoria da qualidade do ensino ministrado. Dentre as diversas fases do Provei, duas merecem destaque neste ponto, pois vinculam-se diretamente à dimensão de planejamento e avaliação: (a) coleta de informações acerca de fatores intervenientes no processo de ensino e (b) constituição de grupo focal com amostra de alunos.

Ações planejadas

Em consonância com os marcos do PDI para o planejamento e avaliação, a Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta estabeleceu o ano 2009 como o de efetiva implantação da Instituição, com o ingresso da 1ª Turma do Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial. Para isto, foram planejadas as seguintes ações:

- Divulgação da Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta e do Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial, em diversos canais, com vistas ao 1º processo seletivo

realizado no 1º semestre de 2009, para que a 1ª Turma desse início às aulas no 2º semestre de 2009.

- Processo seletivo, com a previsão de 40 (quarenta) vagas, no período noturno.
- Adequação do quadro de pessoal docente para as aulas da 1ª série semestral, de acordo com o Projeto Pedagógico do Curso.
- Confecção de Calendário e Horário Escolar, contemplando os 100 (cem) dias letivos e as 400 (quatrocentas) horas semestrais, com aulas de 2ª a 6ª feira, das 18 h 30 min às 22 h 50 min.
- Revisão da Proposta Pedagógica, com o intuito de informar a coexistência da Escola SENAI Anchieta e da Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta, remetendo ao Regimento da Faculdade, ao PDI e ao Projeto do Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial, para informações mais detalhadas.
- Elaboração de um Manual do Aluno com a finalidade de apresentar em um só documento os principais assuntos com os quais o *Aluno* do Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial da Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta deverá lidar no transcurso de sua graduação.
- Implementação do Conselho Consultivo e da CPA da Faculdade de Tecnológica SENAI Anchieta, e do Conselho Técnico-Pedagógico do Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial.
- Alocação de mobiliário, máquinas e equipamentos – recebidos pela Unidade em função de plano de investimento do SENAI/SP – nas salas de aula, laboratórios e outros ambientes escolares, de modo a atender aos 40 (quarenta) alunos da 1ª Turma e demais.
- Elaboração dos planos de ensino, notas de aula, desenvolvimento das aulas, avaliação do rendimento e recuperação, de acordo com a metodologia de formação por competências, em todas as unidades curriculares do Curso.
- Utilização do Portal Educacional do SENAI/SP, como ferramenta de apoio às ações de planejamento, implementação e avaliação do ensino e da aprendizagem.
- Acompanhamento da ação docente por parte da coordenação pedagógica e técnica do Curso.
- Avaliação da satisfação do aluno, tanto em relação ao curso como um todo quanto com respeito ao trabalho de cada docente, em particular, em sua unidade curricular.

Foram definidas as metas das variáveis de controle para o Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial, de acordo com o Sistema de Gestão da Qualidade, apresentadas no quadro a seguir.

Variável de controle	Meta (%)
Aproveitamento Médio Escolar	75
Frequência Média Escolar	85
Taxa de Permanência no Período	85
Promoção Escolar	90
Capacitação dos Docentes e da Equipe Escolar	80
Ações de Melhoria Implementadas	80
Satisfação Média dos Clientes Participantes	80

Ações realizadas

Todas as ações foram realizadas, de maneira que o objetivo geral foi alcançado.

Resultados alcançados

A divulgação do 1º processo seletivo fez com que 190 (cento e noventa) candidatos se inscrevessem para as 40 (quarenta) vagas disponíveis, resultando em uma relação candidato por vaga de 4,75 (quatro inteiros e setenta e cinco centésimos), uma das mais elevadas dentre as Faculdades do

SENAI/SP, propiciando que todas as vagas fossem preenchidas. A adequação do quadro de pessoal permitiu que os docentes apresentados no Projeto Pedagógico do Curso, para autorização, fossem mantidos para o 1ª Turma do Curso. O Calendário e o Horário Escolar estabelecidos inicialmente tiveram que passar por uma revisão, em função da suspensão das aulas devido ao surto de Gripe A; a Direção da Faculdade optou por fazer toda a reposição de aulas aos sábados, de forma presencial, obtendo ampla compreensão dos alunos. A Proposta Pedagógica da Unidade SENAI Anchieta passou por revisão, incorporando elementos da Faculdade e, com isso, ganhando outra dimensão. O Manual do Aluno foi criado e distribuído aos alunos da 1ª Turma já no dia da reunião de acolhimento, servindo como elemento didático da integração dos educandos no ambiente escolar. Os órgãos da Faculdade – Conselho Consultivo, Conselho Técnico-Pedagógico e CPA – foram implementados, em observância à legislação e normas internas, com as eleições e indicações necessárias, elaboração e aprovação de estatutos próprios, reuniões e registros apropriados.

Antes do início das aulas, todo o mobiliário, máquinas e equipamentos recebidos em função do recente plano de investimento na Unidade, já tinham sido alocados nos ambientes devidos. De modo que, inclusive os docentes puderam contar com esta infraestrutura para a elaboração dos planos de ensino e material didático necessários. Com efeito, em todas as unidade curriculares da 1ª série semestral do Curso, foi feito o planejamento de acordo com a metodologia de formação por competências, que consta do Projeto Pedagógico do Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial, publicando-se no Portal Educacional do SENAI/SP, os documentos resultantes desse planejamento, para permitir que os alunos acompanhem todo o processo.

Contudo, o balanço do ano 2009 indica que a utilização do Portal Educacional foi incipiente. Como já abordado na avaliação da dimensão dois, que trata da política para o ensino, dentre outros aspectos, os docentes utilizaram apenas algumas funções básicas do Portal, disponibilizando os planejamentos de aulas, em forma de arquivos eletrônicos, e o *webmail*, para envio e recebimento de informações e atividades. Os demais recursos ainda não foram utilizados. Assim, conclui-se que é necessário ampliar, consistentemente, a utilização dos recursos disponibilizados pelo Portal Educacional, de forma contínua. A Faculdade tem clareza do papel do Portal Educacional como ferramenta de apoio no ensino e na aprendizagem.

A ação docente foi acompanhada, ao longo do semestre letivo, pela coordenação pedagógica e técnica, conforme previsto, com especial atenção para a implementação dos planos de ensino e dos instrumentos de avaliação. A avaliação da satisfação do aluno foi medida no final do semestre, com instrumento próprio do Sistema de Gestão da Qualidade, resultando em 84,1% (oitenta e quatro inteiros e um décimo por cento), isto é, cerca de quatro pontos percentuais acima da meta estabelecida. Também foi pesquisada a satisfação com a qualidade do ensino e a avaliação global do Curso. Os resultados são apresentados na tabela a seguir.

Satisfação em relação à qualidade do ensino	81,67%
Avaliação global do Curso	
Ótimo	32%
Bom	68%
Regular	0%
Ruim	0%

O conjunto dos resultados das variáveis de controle para o Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial, de acordo com o Sistema de Gestão da Qualidade, é apresentado no quadro seguinte.

Variável de controle	Resultado alcançado (%)
Aproveitamento Médio Escolar	63
Frequência Média Escolar	89,8
Taxa de Permanência no Período	70,45
Promoção Escolar	100
Capacitação dos Docentes e da Equipe Escolar	100
Ações de Melhoria Implementadas	89,3
Satisfação Média dos Clientes Participantes	84,1

Os resultados obtidos demonstram que os alunos percebem o curso como de boa qualidade, adequado e que atende às expectativas. Contudo, o Aproveitamento Médio Escolar dos alunos, apesar de ter atingido um valor razoável, necessita ser melhorado. A Taxa de Permanência no Período é inversamente proporcional à evasão escolar, sendo que esta esteve acima do esperado na 1ª Turma do Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial, malgrado o esforço da Faculdade no sentido de diminuir seus efeitos. Nesse sentido, merecem destaque o trabalho contínuo no sentido de aproveitar o melhor possível as vagas, com a convocação de suplentes, um curso de matemática, aos sábados, para reforço aos alunos com mais dificuldades nesta matéria; o acompanhamento constante por parte da coordenação do curso e o papel dos professores no processo global de acolhimento dos alunos, que tanto contribui para mitigar a evasão.

Com respeito ao estabelecido no sistema denominado PROVEI, ainda não foi possível uma atuação mais efetiva da Faculdade, uma vez que as ações são direcionadas para as turmas concluintes do Curso. No entanto, o sentido geral apontado nas duas fases desse sistema, anteriormente citadas, está sendo observado no cotidiano da Faculdade, uma vez que as informações intervenientes no processo de ensino estão sendo coletadas, analisadas e ensejando ações; e os alunos são ouvidos, seja por meio de sua representação no Conselho Consultivo, seja diretamente, por uma postura ativa e aberta aos alunos por parte dos docentes, coordenação e direção da Instituição.

Incorporação dos resultados no planejamento da gestão acadêmico-administrativa

Como ficou demonstrado, a Instituição possuiu um sistema de planejamento das suas atividades, baseado no Sistema de Gestão da Qualidade, com certificação segundo a norma internacional ISO 9001. Esse sistema preconiza a melhoria contínua das ações, por meio de ações preventivas e do re-planejamento periódico. Naturalmente, todo o processo de análise crítica da Instituição, incluindo o processo de autoavaliação, alimenta o planejamento. Embora a Faculdade tenha sido credenciada em 2008, a Unidade já possuía certificação ISO 9000 desde o ano 2000, encontrando-se de tal forma acostumada ao processo de avaliação institucional, que não houve resistência à implantação da avaliação preconizada no Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES).

No decorrer da efetiva implantação da Instituição, no ano de 2009, especial atenção foi dada aos órgãos previstos na legislação e no Regimento. Assim é que a implantação do Conselho Consultivo, Conselho Técnico-Pedagógico e CPA, cumpriram o seu papel institucional, inclusive no que tange à avaliação. Uma rápida visada nos registros das reuniões desses órgãos permite perceber pautas relacionadas com a reflexão crítica sobre o trabalho que está sendo feito, o enfrentamento das questões principais e o levantamento de propostas de ações para os períodos futuros com base nos resultados alcançados. Esses registros e outros, obtidos nos sistemas do SENAI/SP, permitiram conseguir a quase totalidade dos dados e informações necessários ao processo de autoavaliação da Faculdade. Eles evidenciam, também, a participação de todos os setores, por meio de seus representantes, no processo avaliativo institucional.

O relatório de autoavaliação foi feito com a colaboração de diversas pessoas e setores da Faculdade, sob responsabilidade da CPA. Com isto, foi possível ampliar a discussão dos conceitos do SINAES, dos dados e informações da Faculdade e das propostas advindas da análise crítica que este tipo de elaboração proporciona. Os resultados da autoavaliação foram divulgados internamente, tanto nos

momentos intermediários, como por exemplo, quando da divulgação dos resultados das variáveis de controle no painel do Sistema de Gestão da Qualidade, quanto nos momentos de consolidação do processo, com a discussão e divulgação do relatório da CPA.

III.9 – Dimensão 9: Políticas de atendimento aos estudantes

Introdução

A Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta segue a legislação vigente quanto ao acesso de candidatos aos cursos da Instituição, ou seja, a Lei 9.384, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, notadamente no seu Artigo 44, inciso II, que determina que a educação superior deverá abranger os cursos de graduação, abertos a candidatos que tenham concluído o ensino médio ou equivalente e tenham sido classificados em processo seletivo.

Em consonância com seu regimento interno, as vagas oferecidas para cada curso são as autorizadas pelo órgão competente e as inscrições para o processo seletivo são abertas em edital, no qual consta o curso oferecido, com as respectivas vagas, o prazo de inscrição, a documentação exigida para a inscrição, a relação das provas e os critérios de classificação. Dentro dessa legalidade e considerando as alternativas atualmente disponibilizadas, o ingresso do aluno se dá pelo vestibular.

O vestibular é um processo seletivo de ingresso para todas as Faculdades de Tecnologia do Departamento Regional do SENAI/SP em que é avaliado o domínio do candidato sobre os conteúdos e competências pertinentes ao ensino médio. Pode participar todo candidato que tenha concluído o ensino médio ou equivalente ou esteja em processo de conclusão até o início das atividades letivas.

Os direitos e deveres dos alunos estão regulamentados no Regimento da Faculdade e são também reproduzidos no Manual do Aluno entregue no início das atividades letivas.

O SENAI possui Política da Qualidade e Meio Ambiente pautada nas normas ISO 9001 e ISO 14001, e adota indicadores que objetivam monitorar o desempenho escolar e a evasão escolar, entre outros aspectos.

De acordo como o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta, o planejamento e o desenvolvimento da educação profissional no SENAI/SP são orientados por diversos procedimentos do Sistema da Gestão da Qualidade. No que diz respeito às políticas de atendimento aos alunos podemos destacar as diretrizes para avaliação do rendimento escolar, diretrizes para estágio supervisionado e avaliação da ação educativa. Têm-se a seguir os itens de avaliação e controle estipulados pelas diretrizes acima citadas:

Itens avaliados	Instrumentos de avaliação e coleta de dados
<ul style="list-style-type: none"> • Proposta pedagógica • Disponibilidade de máquinas e equipamentos • Material didático • Estágio supervisionado • Planos de ensino • Desenvolvimento das aulas • Rendimento escolar • Recuperação da aprendizagem 	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação de satisfação • Avaliação de desempenho no estágio • Acompanhamento da ação docente • Rendimento escolar – resultados finais

Ações planejadas

Para o ano 2009, foram planejadas as ações a seguir.

- Disponibilizar, aos candidatos, todas as informações necessárias para inscrição e sobre o andamento do processo seletivo, por meio da página da Faculdade na Internet e na Secretaria Acadêmica.

- Disponibilizar, através da Secretaria Acadêmica, o acesso dos alunos ao registro acadêmico para efetivação das matrículas, transferências, trancamentos e cancelamentos, dentre outros.
- Eleger um representante dos alunos para integrar a Comissão Própria de Avaliação (CPA).
- Realizar uma reunião de acolhimento dos alunos um dia antes do primeiro dia de aula, apresentando, através de palestra, o Curso, a Faculdade, os docentes, as ações institucionais, realizar visita a todas as instalações da Faculdade e destacar os aspectos mais importantes para plena ambientação.
- Acompanhar o desempenho escolar dos alunos, suas dificuldades acadêmicas e pessoais, e em ações conjuntas com os docentes estabelecer estratégias diversificadas para melhorar o rendimento escolar, por meio da coordenação técnica e pedagógica.
- Acompanhar de forma contínua a relação aluno/professor, por meio da coordenação técnica e pedagógica.
- Aplicar questionário para identificar o perfil de entrada dos estudantes.
- Realizar o acompanhamento da evasão escolar, visando identificar as possíveis causas.
- Aplicar questionário sobre a satisfação do aluno, visando identificar, entre outras informações, a relação professor/aluno.

Ações realizadas

Todas as ações planejadas foram realizadas a contento. Aos alunos que apresentaram dificuldades acadêmicas foram aplicados os mecanismos de aulas de reforço em horários alternativos, aulas de matemática básica aos sábados e trabalhos paralelos de reforço (lista de exercícios, pesquisas, etc.). Para os alunos que apresentaram dificuldades pessoais foram utilizados os mecanismos de recuperação através de atividades extraclasse.

Além das ações planejadas, graças a importante diretriz surgida no 2º semestre de 2009 no SENAI/SP, a Faculdade implantou o programa de descontos e bolsas parciais de estudos – monitoria e iniciação científica. Nesse sentido, foi proposto, discutido, aprovado e colocado em ação o Regulamento, que implicou no 1º processo seletivo para monitores – a Faculdade estabeleceu que a monitoria dar-se-á com a matrícula a partir da 2ª série semestral do Curso; e a iniciação científica, de acordo com o Regulamento, a partir da 5ª série semestral.

Resultados Alcançados

Os critérios de admissão foram amplamente divulgados através dos meios eletrônicos: página da Faculdade na Internet, página do SENAI/SP na Internet, mala direta aos candidatos, mensagem eletrônica de correio eletrônico aos candidatos e, por meios diretos, atendimento telefônico e atendimento pessoal na Secretaria Acadêmica.

A estrutura disponibilizada demonstrou que existe facilidade de acesso aos dados e registros acadêmicos de forma adequada, que resulta e expressa uma diretriz clara e definida para essas ações.

No período em análise, a Faculdade beneficiou 12 (doze) alunos da 1ª série semestral, através do sistema de descontos e bolsas parciais de estudos do SENAI/SP. O processo seletivo para as vagas de monitores, atrás referido, resultou na escolha de 6 (seis) alunos da 1ª Turma que irão atuar junto aos docentes da 1ª série semestral, no 1º semestre letivo de 2010, sendo um para cada unidade curricular. O principal estímulo a esses alunos monitores, a par do desconto na mensalidade, será o de prestar assistência aos alunos com dificuldades de aprendizagem de 1ª série, da 2ª Turma do Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial.

Através da política de relacionamento da Faculdade com as empresas foi possível prover, aos alunos, uma palestra técnica, da empresa *Texas Instruments*, neste primeiro semestre de trabalho.

A Faculdade disponibilizou aos alunos um *Workshop* temático de “Eletrônica Industrial”, com a participação de várias empresas.

Tivemos uma evasão escolar de 29,54% (vinte e nove inteiros e cinquenta e quatro centésimos por cento). As justificativas apresentadas apontam como principais causas a dificuldade em conciliar o horário escolar com o horário de trabalho e dificuldades econômicas familiares.

As ações realizadas para os alunos com dificuldades acadêmicas e pessoais apresentaram bons resultados e devem ser mantidas. A relação professor/aluno foi bastante satisfatória; não tivemos indícios de problemas e os resultados de avaliações objetivas demonstram um alto grau de aceitação. Na Avaliação de Satisfação do Aluno, do Sistema de Gestão da Qualidade, cujo índice global foi de 84,1% (oitenta e quatro inteiros e um décimo por cento), o item “Relacionamento interpessoal do docente com os alunos” alcançou 83% (oitenta por cento). Na pesquisa junto aos alunos, própria da Faculdade e que explora variáveis auxiliares quanto à qualidade do ensino, o item “Relacionamento com docentes” alcançou 3,5 (três inteiros e cinco décimos), numa escala de 1 (um) a 4 (quatro), correspondendo a 83,33% (oitenta e três inteiros e trinta e três centésimos por cento). Nesta pesquisa, o índice global avaliativo da qualidade de ensino alcançou 3,45 (três inteiros e quarenta e cinco centésimos), correspondendo a 81,67% (oitenta e um inteiros e sessenta e sete centésimos por cento). Para apuração deste índice global, são avaliados os parâmetros: objetividade, clareza, relação entre teoria e prática, estímulo, coerência entre provas e aulas, relacionamento com docentes, preparo para laboratório, assistência em laboratório, significância do conteúdo e carga horária das unidades de ensino.

O acesso aos laboratórios/equipamentos de informática, aos recursos audiovisuais e multimídia e ao acervo da Biblioteca, foram avaliados direta ou indiretamente por meio dos instrumentos já citados. Os resultados demonstram, também, uma boa percepção por parte dos alunos, e foram os seguintes:

a) Da pesquisa de Avaliação de Satisfação do Aluno do Sistema de Gestão da Qualidade

- Atendimento da Biblioteca: 91% (noventa e um por cento).
- Limpeza, conservação e infraestrutura das salas de aula e dos laboratórios: 90% (noventa por cento).

b) Da pesquisa própria da Faculdade

- Preparo para laboratório: 81,33% (oitenta e um inteiros e trinta e três centésimos por cento).
- Assistência em laboratório: 80% (oitenta por cento).

Incorporação dos resultados no planejamento da gestão acadêmico-administrativa.

As dificuldades encontradas são tratadas nas reuniões dos colegiados: Conselho Consultivo e Conselho Técnico-Pedagógico. Outro fórum gestor, onde são discutidas questões da Unidade, é o Comitê da Qualidade SENAI Anchieta. Dessas discussões nascem as ações de melhorias.

No cotidiano da Faculdade, a coordenação técnica e pedagógica discute com os docentes, individualmente e em grupo, os resultados obtidos e as necessidades de melhoria.

III.10 – Dimensão 10: Sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior

Introdução

O SENAI é mantido por recursos provenientes de contribuições mensais recolhidas compulsoriamente das indústrias, sob duas formas: contribuição geral e contribuição adicional.

A contribuição geral, no valor de 1% (um por cento) do montante da remuneração paga aos empregados, é arrecadada pelo Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS), órgão do Ministério da Previdência Social, o qual retém 3% (três por cento) do total, a título de reembolso de despesas operacionais. Os 97% (noventa e sete por cento) restantes são transferidos para o SENAI e distribuídos da seguinte maneira:

- 85% (oitenta e cinco por cento) para o Departamento Regional em cujo âmbito se situam as empresas contribuintes;
- 5% (cinco por cento) para a manutenção do Departamento Nacional;
- 2% (dois por cento) para a manutenção da Confederação Nacional da Indústria (CNI);
- 4% (quatro por cento) para a constituição de auxílio a Departamentos Regionais cuja arrecadação é insuficiente para cobrir despesas administrativas e operacionais;
- 4% (quatro por cento) para os planos de ampliação das atividades do SENAI nas regiões Norte e Nordeste do País.

A contribuição adicional, no valor de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o salário contribuição das empresas com mais de 500 (quinhentos) empregados, é recolhida e fiscalizada diretamente pelo SENAI e sua aplicação, gerenciada pelo Departamento Nacional, é dirigida para a:

- assistência aos empregadores na elaboração e execução de programas de treinamento de pessoal dos diversos níveis de qualificação e na realização de aprendizagem na empresa;
- concessão de bolsas de estudo para formação continuada de capacitação e aperfeiçoamento a pessoal de direção e a empregados selecionados das empresas contribuintes, bem como a professores, instrutores, administrativos e técnicos do próprio SENAI.

Embora o SENAI conte com as receitas descritas acima, a manutenção da Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta está orientada pelo princípio da autossustentação.

Com base nas diretrizes estratégicas e orçamentárias do SENAI/SP, o planejamento da produção da educação profissional é feito, anualmente, no momento da elaboração do plano escolar e do plano de matrículas. Para tanto, são considerados os requisitos relacionados aos cursos, aos clientes e às necessidades de prover recursos. A partir daí são gerados os planos de produção, orçamento e investimento.

Conforme o Artigo 2º do Regimento da Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta, compete à entidade mantenedora promover adequadas condições de funcionamento, colocando à disposição da Faculdade bens imóveis e móveis necessários, de seu patrimônio ou de terceiros a ela cedidos e assegurar suficientes recursos financeiros de custeio. O SENAI/SP, como entidade mantenedora, coloca à disposição da Faculdade a infraestrutura física, o corpo docente e técnico-administrativo. Recentemente, ocorreram investimentos de, aproximadamente, R\$ 3,6 milhões (três milhões e seiscentos mil reais) em equipamentos, máquinas, ferramentas e mobiliários por meio de um Projeto de Atualização Tecnológica, durante os anos de 2007 e 2008 (principalmente) e 2009, para melhoria da infraestrutura da Faculdade, recursos esses que já se encontram em utilização com o início da 1ª Turma do Curso Superior de Tecnologia em Eletrônica Industrial em julho de 2009.

O acompanhamento e a execução dos referidos planos são feitos por intermédio de sistemas operacionais e de relatórios mensais, emitidos pela Administração Central do SENAI/SP e, também, por meio de relatórios extraídos dos sistemas informatizados disponíveis na Unidade.

Itens avaliados	Estratégia de avaliação e coleta de dados
<ul style="list-style-type: none"> • Planejamento da produção • Planejamento do orçamento • Execução orçamentária • Plano Escolar 	<ul style="list-style-type: none"> • Análise documental • Acompanhamento da Execução Orçamentária

Ações planejadas e realizadas

Na dimensão da sustentabilidade financeira, toda ação planejada converge para o orçamento anual e toda ação realizada implica execução orçamentária, considerando as diretrizes do SENAI/SP anteriormente descritas. As tabelas a seguir apresentam dados financeiros, de despesas e receitas, da Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta do ano 2009.

Receitas e despesas no ano 2009, da Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta

Despesas

	Elemento de despesa	Valor realizado (R\$)
Planejado	Despesas com pessoal	198.215,47
	Despesas de custeio	46.000,00
	Total planejado das despesas	244.215,47
Realizado	Remuneração de docentes	54.834,94
	Remuneração de pessoal técnico-administrativo	47.158,05
	Encargos com docentes	51.732,52
	Encargos com pessoal técnico-administrativo	44.489,96
	Despesas de custeio	100.512,10
	Total realizado das despesas	298.727,57

Receitas

	Elemento de receita	Valor realizado (R\$)
Planejado	Receitas próprias – alunos	103.300,00
	Receitas próprias – mantenedora	140.915,47
	Total planejado das receitas	244.215,47
Realizado	Receitas próprias – alunos	120.377,93
	Receitas próprias – mantenedora	178.349,64
	Total realizado das receitas	298.727,57

Tendo em vista que a Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta e a Escola SENAI Anchieta estão inseridas na mesma Unidade do SENAI/SP, os resultados apresentados na tabela a seguir, relativos às despesas, receitas e investimento representam as somas dos planejados e dos resultados da Faculdade no Curso de graduação e da Escola, nos cursos técnicos, de iniciação profissional e de formação inicial e continuada, e nos serviços técnicos e tecnológicos no ano de 2009.

**Receitas, despesas e investimento, no ano 2009,
da Unidade**

	Orçamento (R\$)		Investimento (R\$)
	Receita	Despesa	
Planejado	1.622.900,00	4.416.400,00	1.900,00
Realizado	1.661.338,00	5.206.000,00	130.400,00

A Unidade possui planejamento orçamentário específico para capacitação de pessoas, incluindo docentes e pessoal técnico-administrativo. A tabela a seguir detalha a despesa planejada e a realizada para o período.

**Despesas com capacitação
de docentes e pessoal
técnico-administrativo**

	Despesa (R\$)
Planejado	24.051,00
Realizado	20.096,99

Resultados alcançados e sua incorporação no planejamento da gestão acadêmico-administrativa.

A despesa realizada com pessoal – docentes e pessoal técnico-administrativo – representa 61% (sessenta e um por cento) da despesa realizada total da Faculdade. A despesa de custeio, que corresponde a 39% (trinta e nove por cento), é composta, principalmente, por gastos com a divulgação, manutenção e recursos pedagógicos que possam oferecer uma sólida formação profissional aos alunos.

As despesas realizadas corresponderam a 122,32% (cento e vinte e dois inteiros e trinta e dois centésimos por cento) das despesas previstas em função de despesas de custeio a maior, relacionadas com a divulgação, inicialmente não previstas. Essa diferença foi acompanhada, de um lado, por uma receita maior proveniente da mensalidade de alunos e, de outra parte, pela suplementação de receita da mantenedora.

No período em avaliação, a Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta cumpriu todas as obrigações trabalhistas, não restando qualquer pendência neste campo dos deveres da Instituição.

O conjunto de resultados expostos nesta dimensão, no que se aplica à Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta, e à proposta do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), atende ao princípio da sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior.

IV – Considerações finais

Este relatório apresentou o processo de autoavaliação da Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta, contemplando as dez dimensões do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), dentro do que o SENAI/SP estabelece como sua forma específica de avaliação e acompanhamento do desenvolvimento institucional. Em seu percurso, a autoavaliação identificou os principais pontos que impactam no desenvolvimento da Faculdade.

Como se tratou da primeira oportunidade de autoavaliação no contexto do SINAES, esta foi, também, um momento de construção coletiva, a par do processo mais amplo de implantação efetiva da própria Faculdade. A autoavaliação, como qualquer outro elemento constituinte da criação coletiva da Faculdade, a esta não escapa e, ao mesmo tempo, reveste-se de componente chave da Instituição que nasce. Assim é que os resultados da autoavaliação, objeto deste relatório, necessariamente servirão para os ajustes no planejamento das fases futuras.

Os dados, informações e resultados da autoavaliação são divulgados internamente, através de diversos canais, relacionados a seguir, de modo a ampliar a transparência do processo:

- Painel físico do Sistema de Gestão da Qualidade.
- Sítio eletrônico interno do Sistema de Gestão da Qualidade.
- Portal Educacional do SENAI/SP.
- Reunião do Conselho Técnico-Pedagógico.
- Reunião do Conselho Consultivo.
- Reunião da Comissão Própria de Avaliação (CPA).
- Palestras da Direção.
- Palestras da Coordenação.

A autoavaliação apresentou a complexidade de um sistema que envolve diversas dimensões e lida com todos os setores de uma instituição. Os sistemas de informações e de gestão do SENAI/SP propiciaram as condições necessárias ao bom andamento dos trabalhos. O fato da Unidade já conviver com processos de avaliação institucional, há vários anos antes do credenciamento da Faculdade, além de isentá-la de resistências, trouxe uma atmosfera facilitadora ao presente processo baseado nas dez dimensões do SINAES.

De um modo geral, os colaboradores que participaram deste *processo de autoavaliação* e os membros da Comissão Própria de Avaliação (CPA) avaliaram-no como um momento que propiciou:

- aprendizado,
- objetividade,
- transparência,
- maior interação com os processos e valorização da contribuição de cada um deles;
- trabalho em equipe,
- ampliação da visão da própria Instituição.

Além disto, a autoavaliação foi uma oportunidade de reviver e apreciar todo o conjunto de realizações que levaram à implantação da Faculdade, com o início da 1ª Turma. Processo este que permitirá uma intervenção mais qualificada nas próximas etapas, bem como uma interação com as demais faculdades do SENAI/SP que leve em conta a própria autoavaliação.

Como primeira experiência, no contexto do SINAES, a Faculdade de Tecnologia SENAI Anchieta considera as atuais orientações deste Sistema adequadas à autoavaliação institucional. O

aprimoramento interno dar-se-á pelo processo de melhoria contínua, que se aplica também aos processos de avaliação, por meio de ações preventivas.

São Paulo, março de 2010.

Assinaturas:

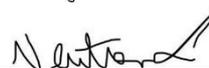
Coordenador da CPA:

Augusto Lins de Albuquerque Neto:



Membros da CPA:

Newton Luders Marchi:



Marcilio Manzan:



Elias Felipe de Carvalho:



André Taidji Nakao:



Silas Henrique Almeida Anchieta:

